

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0003/06/2021

V Banskej Bystrici dňa 07.06.2021

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

**účastníkovi konania: B&B FAMILY, s.r.o., Komenského 18/C, 974 01 Banská Bystrica,** ktorá ponúka tovar na predaj prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.psishop.sk](http://www.psishop.sk),

**IČO: 46 881 158,**

**na základe kontroly** vykonanej v dňoch 15.01.2021 až 08.03.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke [www.psishop.sk](http://www.psishop.sk) (ďalej aj „elektronický obchod“) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (ďalej len „finančné prostriedky“), keď pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 634/2020 bolo kontrolou zistené, že dňa 22.10.2020 bol spotrebiteľom na diaľku vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobkov *pršiplášť HAPPY ružový – 4XL v hodnote 28,90 € a pyžamo BASIC červené – 55 cm v hodnote 26,90 € + dobierka 1 €, spolu v hodnote 56,80 €* - objednávka č. 5984. Predávajúci k nákupu vystavil faktúru č.202011170 zo dňa 22.10.2020 na hodnotu 56,80 €. Spotrebiteľ dňa 29.10.2020 odstúpil od kúpnej zmluvy, avšak predávajúci vrátil dňa 16.11.2020 spotrebiteľovi finančné prostriedky len vo výške 28,90 € za výrobok *pršiplášť HAPPY ružový*, pričom čiastku 26,90 € za výrobok *pyžamo BASIC červené a dobierku 1 € spotrebiteľovi nevrátil*, v dôsledku čoho kontrolovaný subjekt nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (**§ 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu, pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi zákonom 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 požadované informácie, nakoľko predávajúci v elektronickom obchode nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi:

- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, keď o uvedenej informácii neinformoval spotrebiteľ a žiadnym spôsobom (§ 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.),

- poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď tieto informácie spotrebiteľovi pred odoslaním jeho objednávky jasne a zrozumiteľne neuvádzal (§ 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.),

- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď o uvedenej informácii neinformoval spotrebiteľ a žiadnym spôsobom (§ 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.),

**pre porušenie** zákazu pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt v Obchodných podmienkach elektronického obchodu v znení ku dňu 05.02.2021 ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko:

- v bode č.9 „Vrátenie a reklamácia tovaru“ uviedol cit.: „Tovar je možné vrátiť bez udania dôvodu do 14 dní od dátumu doručenia tovaru. Tovar zašlite doporučené listom LEN prostredníctvom Slovenskej pošty, zásielky od kuriérskych spoločností nebudú prevzaté (podacie číslo zásielky si prosím uchovajte), nie ako balík, na adresu: B&B FAMILY, s.r.o., P.O.BOX 21, 90041 Rovinka“;
- v bode č.9 „Vrátenie a reklamácia tovaru“ uviedol cit.: „Tovar, v prípade jeho vady, alebo iného poškodenia, je možné reklamovať v lehote 24 mesiacov odo dňa vytvorenia objednávky, ako je zákonom stanovené. V prípade reklamácie tovar zašlite doporučené listom LEN prostredníctvom Slovenskej pošty, zásielky od kuriérskych spoločností nebudú prevzaté (podacie číslo zásielky si prosím uchovajte), nie ako balík, na adresu: B&B FAMILY, s.r.o., P.O.BOX 21, 90041 Rovinka“.

čím spotrebiteľovi ukladal povinnosť pri odstúpení od zmluvy, resp. pri reklamácií výrobku doručovať výrobok doporučené a len prostredníctvom jedného prepravcu - Slovenskej pošty (§ 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. )

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 9 ods. 1 a § 3 ods. 1 písm. i), l) a t) 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 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy**

### **u k l a d á**

účastníkovi konania po zohľadnení sadzby pokuty podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pre porušenie § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., po zohľadnení sadzby pokuty podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. pre porušenie § 3 ods. 1 písm. i), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z., po zohľadnení sadzby pokuty podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., a po aplikovaní absorpčnej zásady podľa prísnejšej sadzby podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

## ***p o k u t u***

vo výške **700 €**

slovom **Sedemsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068 VS – 00030621**

### **O d ô v o d n e n i e**

V dňoch 15.01.2021 až 08.03.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej aj „SOI“) kontrolu spoločnosti B&B FAMILY, s.r.o., Komenského 18 C, 974 01 Banská Bystrica, ktorá ponúka tovar na predaj prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.psishop.sk](http://www.psishop.sk) (ďalej aj „kontrolovaný subjekt“). Kontrola bola vykonaná v priestoroch SOI bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Pri výkone kontroly boli zistené nižšie uvedené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 08.03.2021. Inšpekčný záznam zo dňa 08.03.2021 bol kontrolovanému subjektu elektronicky doručený dňa 06.03.2021.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 634/2020 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (ďalej len „finančné prostriedky“), keď dňa 22.10.2020 bol spotrebiteľom na diaľku vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobkov *pršiplášť HAPPY ružový – 4XL v hodnote 28,90 € a pyžamo BASIC červené – 55 cm v hodnote 26,90 € + dobierka 1 €, spolu v hodnote 56,80 €* - objednávka č. 5984. Predávajúci k nákupu vystavil faktúru č.202011170 zo dňa 22.10.2020 na hodnotu 56,80 €. Spotrebiteľ dňa 29.10.2020 odstúpil od kúpnej zmluvy, avšak predávajúci vrátil dňa 16.11.2020 spotrebiteľovi finančné prostriedky len vo výške 28,90 € za výrobok *pršiplášť HAPPY ružový*, pričom čiastku 26,90 € za výrobok *pyžamo BASIC červené a dobierku 1 € spotrebiteľovi nevrátil*.

Z uvedeného je zrejmé, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt – prevádzkovateľ elektronického obchodu na webovej stránke [www.psishop.sk](http://www.psishop.sk) (ďalej len „elektronický obchod“) v znení ku dňu 05.02.2021 nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi:

- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa [§ 10 ods. 3](#) (písm. i)),
- oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď tieto informácie spotrebiteľovi pred odoslaním jeho objednávky jasne a zrozumiteľne neuvádzal (písm. l)),
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;<sup>21a)</sup> predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov,<sup>21b)</sup> prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (písm. t)).

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt v Obchodných podmienkach elektronického obchodu v znení ku dňu 05.02.2021 ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď:

- v bode č.9 „Vrátenie a reklamácia tovaru“ uviedol cit.: „Tovar je možné vrátiť bez udania dôvodu do 14 dní od dátumu doručenia tovaru. Tovar zašlite doporučené listom LEN prostredníctvom Slovenskej pošty, zásielky od kuriérskych spoločností nebudú prevzaté (podacie číslo zásielky si prosím uchovajte), nie ako balík, na adresu: B&B FAMILY, s.r.o., P.O.BOX 21, 90041 Rovinka“,
- v bode č.9 „Vrátenie a reklamácia tovaru“ uviedol cit.: „Tovar, v prípade jeho vady, alebo iného poškodenia, je možné reklamovať v lehote 24 mesiacov odo dňa vytvorenia objednávky, ako je zákonom stanovené. V prípade reklamácie tovar zašlite doporučené listom LEN prostredníctvom Slovenskej pošty, zásielky od kuriérskych spoločností nebudú prevzaté (podacie číslo zásielky si prosím uchovajte), nie ako balík, na adresu: B&B FAMILY, s.r.o., P.O.BOX 21, 90041 Rovinka“.

čím je spotrebiteľovi je ukladaná povinnosť pri odstúpení od zmluvy, resp. pri reklamácií výrobku doručovať výrobok doporučené a len prostredníctvom jedného prepravcu - Slovenskej pošty.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 9 ods. 1 a § 3 ods. 1 písm. i), l) a t) 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 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

V priebehu kontroly sa k podnetu spotrebiteľa č. 634/2020 formou e-mailu zo dňa 01.03.2021 vyjadrila konateľka spoločnosti, ktorá uviedla, že zásielku prijali dňa 22.10.2020 a následne ju odoslali 27.10.2020. Zákazníčka si ju vyzdvihla dňa 18.10.2020 a vrátila im ju 29.10.2020. Zásielku vybavili 14.11.2020, pričom za pršiplášť zákazníčke vrátili peniaze, n o pyžamo nespĺňalo požadovaný stav podľa obchodných podmienok na vrátenie, s ktorými zákazníčka súhlasila (pyžamo bolo špinavé – malo veľký flák, bolo zachlpené a nemalo štítok). Zákazníčku o tom upovedomili e-mailom. Dňa 18.11.2020 zákazníčke zaslali pyžamo späť poštou (medzitým vrátili peniaze za pršiplášť), ktoré si však zákazníčka neprevzala a vrátilo sa späť. Predmetnú zásielku majú uloženú a pripravenú na opätovné zaslanie. Uviedla, že vrátený tovar zjavne nebol v súlade s ich obchodnými podmienkami, na základe čoho sa rozhodli zákazníčke neuznať nárok na vrátený tovar. Preto pokladajú tento prípad za neopodstatnený.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia 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 a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov, a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0003/06/2021 zo dňa 21.04.2021. Nakoľko spoločnosti

vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 07.05.2021.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenie dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj zákona č. 250/2007 Z.z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci ako prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z., vzhľadom k dikcii zákona je povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom v tomto zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy. Správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z., vzhľadom k dikcii zákona je povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom v tomto zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania,

závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K vyjadreniu konateľky spoločnosti k podnetu spotrebiteľa č. 634/2020 formou e-mailu zo dňa 01.03.2021 správny orgán zdôrazňuje tú skutočnosť, že zákon č. 102/2014 Z. z. v ustanovení § 8 ods. 5 v nadväznosti na § 9 ods. 1 ukladá predávajúcemu povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. V prípade využitia práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy nemožno od spotrebiteľa požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v [§ 9 ods. 3](#) a [§ 10 ods. 3](#) cit. zákona a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby. Avšak, cit. zákon pamätá aj na prípady, ak spotrebiteľ poškodí či znehodnotí objednaný tovar, a to v ustanovení § 10 ods. 4 cit. zákona, v ktorom je zakotvená zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Avšak, táto nie je absolútna a je obmedzená riadnym splnením si informačnej povinnosti o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa [§ 3 ods. 1 písm. h\)](#) cit. zákona. V praxi to znamená to, že predávajúci v prípade, že spotrebiteľ využije právo na odstúpenie od zmluvy a vráti poškodený tovar, nemôže svojvoľne rozhodnúť, za čo spotrebiteľovi peniaze vráti a za čo nie, prípadne v akej výške spotrebiteľovi vráti finančné prostriedky, ale je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Následne si u spotrebiteľa môže uplatniť v súlade s ustanovením § 10 ods. 4 cit. zákona nárok zo zodpovednosti za škodu. Preto vyjadrenie kontrolovaného subjektu nemožno akceptovať.

Taktiež je potrebné uviesť, že odstránenie zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu. Účastník konania ako predávajúci za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., ako aj zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť a táto skutočnosť nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z., zo zákona č. 102/2014 Z.z., ako aj z ostatných právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky

bolo tiež porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď po vykonanom spotrebiteľskom nákupe a včasnom odstúpení od uzavretej kúpnej zmluvy dňa 29.10.2020 predávajúci vrátil dňa 16.11.2020 spotrebiteľovi finančné prostriedky len vo výške 28,90 € za výrobok *pršiplášť HAPPY ružový*, pričom čiastku 26,90 € za výrobok *pyžamo BASIC červené a dobierku 1 €* spotrebiteľovi nevrátil, v dôsledku čoho kontrolovaný subjekt nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie [§ 8 ods. 5](#).

Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie.

Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejмый rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejмый spôsob, čas trvania (najmenej do dňa kontroly) a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť. Z hľadiska závažnosti, správny orgán považuje stav, kedy spotrebiteľom nie sú po odstúpení od zmluvy v súlade so zákonom včas vrátené peňažné prostriedky za závažné porušenie zákona.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky bolo porušenie povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu

podľa [§ 10 ods. 3](#), a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,<sup>19)</sup>

V zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, či zmätku neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu. Poskytnutie riadnych informácií v súvislosti s nákladmi na vrátenie tovaru späť predávajúcemu v prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru, pričom toto neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa [§ 3 ods. 1 písm. i\)](#).

Čo sa týka informácii k alternatívnemu riešeniu sporov, cieľom ešte stále pomerne nového inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k šetreniu času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich. Povinnosťou predávajúceho je tak informovať spotrebiteľa nielen o



postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov a o možnosti riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ale v prípade, že vykonáva predaj prostredníctvom zmlúv uzatváraných na diaľku, je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi ustanoveným spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň je predávajúci povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Čo sa týka ostatných informácií podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, vzhľadom na nevyhnutnosť dostupnosti čo najúplnejších a neskreslených informácií, pre spotrebiteľa už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby zákon v § 3 odseku 1 ustanovuje povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia zákazu pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt v Obchodných podmienkach elektronického obchodu v znení ku dňu 05.02.2021 ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, ktorou spotrebiteľovi ukladal povinnosť pri odstúpení od zmluvy, resp. pri reklamácií výrobku doručovať výrobok doporučené a len prostredníctvom jedného prepravcu - Slovenskej pošty.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich Obchodných podmienkach povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho právo na odstúpenie od zmluvy. Podmienkou doručenia tovaru len prostredníctvom jedného prepravcu dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento pri potrebe naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania, môže byť odradený od uplatnenia jeho práv vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z., t. j. práva na odstúpenie od zmluvy. Požiadavka využiť služby len jedného prepravcu - Slovenskej pošty so sankciou neprevzatia zásielok od kuriérskych spoločností jednak narúša konkurenčný princíp na trhu poštových a zásielkových služieb a možnosť výberu takého prepravcu, ktorý spotrebiteľovi najviac vyhovuje, ale tiež predstavuje požiadavku kladenú spotrebiteľovi nad

rámec zákona a predstavuje nezákonnú prekážku realizácie spotrebiteľových práv pri odstúpení od zmluvy.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, na porušenie povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi zákonom 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 požadované informácie podľa vyššie uvedeného, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, porušenie zákazu pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, ako aj skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákonom 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, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 9 ods. 1 a § 3 ods. 1 písm. i), l) a t) 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 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 08.03.2021, vyjadrením konateľky spoločnosti k podnetu spotrebiteľa č. 634/2020 formou e-mailu zo dňa 01.03.2021 a pristúpil k uloženiu pokuty účastníkovi konania, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán prihliadol na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti ustanovenej môže uložiť, a to od 300,- € až do výšky 16.500 € podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., resp. od 200,- € až do výšky 10.000 € podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z., resp. do 66 400,- € podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 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 a v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán prihliadol ďalej aj na nevyhnutnosť uplatňovať absorpčnú zásadu vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) z 13.02.1991, podľa ktorého pre ukladanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukladania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho správania možno uplatniť len v primeranej lehote. Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj z Trestného zákona.

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „analogiae legis“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadzieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je potrebné vziať do úvahy aj judikatúru Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (napríklad sp. zn. 3Sžn/68/2004, 3Sž/85/2007, 8Sžo/28/2007, 8Sžo/147/2008, 2Sžf/9/2010, 2Sžf/44/2011, 5Sž/21/2010), podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a že trestanie za správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie o súbehu trestných činov ide vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a kontrolovanému subjektu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnutelný podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

Z ustanovenia § 15 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 vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá.

Správny orgán môže v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť kontrolovanému subjektu pokutu od 300 € do 16 500 €.

Správny orgán môže v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť kontrolovanému subjektu pokutu od 200 € do výšky 10.000 €.

Z ustanovenia § 24 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá.

Správny orgán môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa<sup>38)</sup> uložiť orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly. Vzhľadom k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestných

podľa rôznych tak minimálnych, ako aj maximálnych sadzieb, správny orgán bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.. V zmysle uvedeného bola pokuta v súlade s uplatnením absorpčnej zásady uložená podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na správny delikt z nich najprísnejšie trestaný, čo je zrejmé z výroku rozhodnutia. Na správny delikt trestaný menej prísne sa hľadí ako na priťažujúcu okolnosť. Na základe vyššie uvedené má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Okrem už vyššie uvedeného, správny orgán v prospech účastníka konania prihliadol aj na objektívnu skutočnosť, že v čase ukladania sankcie na prvom stupni sa celá spoločnosť nachádza v stave pandémie koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID19, ktorá okrem iného spôsobila pokles ekonomiky a sťaženie podnikania vzhľadom na rozsiahle uzatváranie niektorých prevádzok, či obmedzenie pohybu osôb. Uvedené kritérium sa síce nenachádza medzi kritériami uvedenými v ustanovení § 28 ods. 7 zákona č. 56/2018 Z.z., avšak nie je vylúčené, aby na pandemickú situáciu správny orgán v rámci správnej úvahy prihliadol pri aplikácii zásady proporcionality v správnom trestaní. Represívnu funkciu sankcie nemožno úplne vylúčiť, teda úlohou správneho orgánu bolo nájsť optimum tak, aby represia v podobe sankcie bola primeraná aj súčasnej pandemickej situácii. Správny orgán sa zaoberal aj otázkou prípadnej neprimeranosti, či likvidačného charakteru uloženej pokuty, aby sankcia nepredstavovala výlučne represiu. Na tento účel vzal do úvahy skutočnosti uvedené v účtovnej závierke účastníka konania za rok 2019 (účtovná závierka za rok 2020 k dátumu vydania rozhodnutia nebola dostupná), z ktorej zistil, že spoločnosť B&B FAMILY, s.r.o. sa v roku 2019 dostala do zisku z -1 776 € na 3 575 € a tržby jej narástli o 12 % na 40 475 €. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania po prihliadnutí na pandemickú situáciu nevykazuje neodôvodnené rozdiely oproti sankciám uloženým v prípadoch iných podnikateľských subjektov za obdobné protiprávne konanie postihovaných v čase mimo pandemickej situácie, naopak, tak ako je uložená je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške, nie je likvidačná a voči účastníkovi konania tak plní jednak primeranú represívnu ale najmä preventívnu funkciu.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: D/0002/06/2021

V Banskej Bystrici dňa 07.06.2021

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *rozhodol takto:*

**účastníkovi konania: FOR SPORT, s.r.o., Muškátova 15288/6, 974 01 Banská Bystrica, ktorá vykonáva predaj prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.racketshop.sk](http://www.racketshop.sk),**

**IČO: 36 644 617,**

**na základe kontroly** vykonanej v dňoch 11.01.2021 až 10.02.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu [www.racketshop.sk](http://www.racketshop.sk), pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi zákonom 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 požadované informácie, nakoľko predávajúci v elektronickom obchode [www.racketshop.sk](http://www.racketshop.sk) (ďalej aj „elektronický obchod“) v znení ku dňu 11.01.2021 nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi:

- informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, keď:
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 2 okrem iného uviedol cit.: „Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru“,
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 2 okrem iného uviedol cit.: „Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa“,
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 3 okrem iného uviedol cit.: „Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa,

*predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za produkt...“*,

- v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 5 okrem iného uviedol cit.: *„V prípade akceptovania požiadavky spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy po lehote 7 pracovných dní, má predávajúci právo požadovať úhradu vzniknutých nákladov a zmluvnú pokutu vo výške 1% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky.“ (§ 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.),*
- oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď tieto informácie spotrebiteľovi pred odoslaním jeho objednávky jasne a zrozumiteľne neuvádzal (§ 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.),
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď tieto informácie spotrebiteľovi pred odoslaním jeho objednávky jasne a zrozumiteľne neuvádzal (§ 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.)

**pre porušenie** zákazu pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď v obchodných podmienkach elektronického obchodu v časti V. Záruka, bod č. 2 okrem iného uviedol cit.: *„Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť (pokial' to charakter produktu umožňuje – zastavaný produkt) reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu.“*, pričom žiadny právny predpis neukladá spotrebiteľovi na účely uplatnenia reklamácie uchovávať obal výrobku (§ 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. ),

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 3 ods. 1 písm. h), l) a t) 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 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,**

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania po zohľadnení sadzby pokuty podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z., po zohľadnení sadzby pokuty podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., a po aplikovaní absorpčnej zásady podľa prísnejšej sadzby podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### ***p o k u t u***

vo výške **330 €**

slovom **Tristotridsať Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

**č.: SK5781800000007000065068 VS – 00020621**

## O d ô v o d n e n i e

V dňoch 11.01.2021 až 10.02.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej aj „SOI“) kontrolu spoločnosti FOR SPORT, s.r.o., Muškátova 15288/6, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36 644 617, ktorá vykonáva predaj prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.racketshop.sk](http://www.racketshop.sk) (ďalej aj „kontrolovaný subjekt“). Kontrola bola vykonaná v priestoroch SOI bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Pri výkone kontroly boli zistené nižšie uvedené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 10.02.2021. Inšpekčný záznam zo dňa 10.02.2021 bol kontrolovanému subjektu elektronicky doručený dňa 22.02.2021.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt – prevádzkovateľ elektronického obchodu na webovej stránke [www.racketshop.sk](http://www.racketshop.sk) (ďalej len „elektronický obchod“) v znení ku dňu 11.01.2021 nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi:

- informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, keď:
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 2 okrem iného uviedol cit.: *„Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru“*,
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 2 okrem iného uviedol cit.: *„Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa“*,
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 3 okrem iného uviedol cit.: *„Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za produkt...“*,
  - o v obchodných podmienkach v časti IV. Odstúpenie od zmluvy, bod č. 5 okrem iného uviedol cit.: *„V prípade akceptovania požiadavky spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy po lehote 7 pracovných dní, má predávajúci právo požadovať úhradu vzniknutých nákladov a zmluvnú pokutu vo výške 1% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky.“* (písm. h)),
- oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď tieto informácie spotrebiteľovi pred odoslaním jeho objednávky jasne a zrozumiteľne neuvádzal (písm. l)),
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď tieto informácie spotrebiteľovi pred odoslaním jeho objednávky jasne a zrozumiteľne neuvádzal (písm. t))

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt v Obchodných podmienkach elektronického obchodu v znení ku dňu 11.01.2021 ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď v obchodných podmienkach v časti V. Záruka, bod č. 2 okrem iného uviedol cit.: „*Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť (pokiaľ to charakter produktu umožňuje – zastavaný produkt) reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu.*“, pričom žiadny právny predpis neukladá spotrebiteľovi na účely uplatnenia reklamácie uchovávať obal výrobku,

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h), l) a t) 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 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](#) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0002/06/2021 zo dňa 21.04.2021. Nakoľko spoločnosti vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 07.05.2021.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronickej úradnej správy objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronickej úradnej správy považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronickej úradnej správy, vrátane všetkých elektronickej dokumentov sa považuje za doručenú dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručovacej listine alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania v stanovenej lehote podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení doručenom správnom orgánu dňa 17.05.2021 uviedol, že na základe inšpekčného záznamu, ktorý im bol doručený elektronickej dňa 22.02.2021 opravili všetky zistené nedostatky. Podotýka, že zistený nedostatok v obchodných podmienkach, časti Záruka, bod č. 2 - v originálnom balení odstránili daný pojem v danej časti, aj keď tenisová raketa sa predáva spolu s originálnym obalom a je jeho nevyhnutnou súčasťou. Poznamenáva a konštatuje, že vzhľadom na posledný rok prebiehajúcu situáciu ohľadom COVID 19 a krízy s tým súvisiacej, museli zrušiť webovú stránku [www.racketshop.sk](#), nakoľko jej ďalšie fungovanie už finančne nedokázali vykrývať, čo bolo spôsobené nemožnosťou hrať tenis a tým pádom absolútnym poklesom dopytu.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z., ako aj zákona č. 250/2007 Z.z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci ako prevádzkovateľ



elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z., vzhľadom k dikcii zákona je povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom v tomto zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z., vzhľadom k dikcii zákona je povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom v tomto zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán zdôrazňuje tú skutočnosť, že aj keď správny orgán hodnotí odstránenie zistených nedostatkov pozitívne, odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu. Účastník konania ako predávajúci za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., ako aj zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť a táto skutočnosť nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z., zo zákona č. 102/2014 Z.z., ako aj z ostatných právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej

alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky bolo porušenie povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, tak ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Vo všeobecnosti, neposkytnutie informácií, prípadne poskytnutie nesprávnych či skreslených informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a rovnako neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a uviesť ho do omylu, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, má možnosť odstúpiť od zmluvy tak, ako mu to garantuje zákon, pričom po oboznámení sa s nesprávnymi informáciami poskytovanými predávajúcim stráca istotu o skutočnom rozsahu svojich práv.

Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, či zmätku neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu.

Navyše, riadne poskytnutie informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 z. z. a poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale

chráni tiež predávajúceho, nakoľko od nich je závislý začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom. Nakoľko riadna informácia o lehote na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi nebola riadne poskytnutá, napriek tomu, že podľa kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá byť mala, došlo k porušeniu zákona.

Čo sa týka informácii k alternatívnemu riešeniu sporov, cieľom ešte stále pomerne nového inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k šetreniu času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich. Povinnosťou predávajúceho je tak informovať spotrebiteľa nielen o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov a o možnosti riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ale v prípade, že vykonáva predaj prostredníctvom zmlúv uzatváraných na diaľku, je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi ustanoveným spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň je predávajúci povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Všeobecne čo sa týka informácii podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, vzhľadom na nevyhnutnosť dostupnosti čo najúplnejších a neskreslených informácií, pre spotrebiteľa už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby zákon v § 3 odseku 1 ustanovuje povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia zákazu pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt v Obchodných podmienkach elektronického obchodu v znení ku dňu 11.01.2021 ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez

právneho dôvodu, ktorou spotrebiteľovi ukladal povinnosť pri uplatnení reklamácie doručiť tovar v originálnom balení.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich Obchodných podmienkach povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho právo na reklamáciu. Podmienkou doručenia tovaru k reklamácií len v originálnom obale dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento pri potrebe naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania, môže byť odradený od uplatnenia jeho práv v súvislosti s vadným výrobkom vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z., t. j. práva na reklamáciu. Požiadavka kladená na spotrebiteľa predložiť vadný výrobok k reklamácií len v originálnom obale je v podstate požiadavkou na hromadenie obalov zakúpených výrobkov počas trvania záručnej doby pre prípad reklamácie, ale tiež predstavuje požiadavku kladenú spotrebiteľovi nad rámec zákona a predstavuje nezákonnú prekážku realizácie spotrebiteľových práv pri reklamácií.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, na porušenie povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi zákonom 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 požadované informácie podľa vyššie uvedeného, ako aj porušenie zákazu pre predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákonom 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, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h), l) a t) 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 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 10.02.2021, vyjadrením účastníka konania doručeným správne orgánu dňa 17.05.2021 a pristúpil k uloženiu pokuty účastníkovi konania, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán prihliadol na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti ustanovenej môže uložiť, a to od 200,- € až do výšky 10.000 € podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. a do 66 400,- € podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 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 a v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán prihliadol ďalej aj na nevyhnutnosť uplatňovať absorpčnú zásadu vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) z 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho správania možno uplatniť len v primeranej lehote. Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj z Trestného zákona.

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „analogiae legis“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadziieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je potrebné vziať do úvahy aj judikatúru Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (napríklad sp. zn. 3Sžn/68/2004, 3Sž/85/2007, 8Sžo/28/2007, 8Sžo/147/2008, 2Sžf/9/2010, 2Sžf/44/2011, 5Sž/21/2010), podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a že trestanie za správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie o súbehu trestných činov ide vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a kontrolovanému subjektu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnutelný podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

Z ustanovenia § 15 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 vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Správny orgán môže v zmysle § 15

ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť kontrolovanému subjektu pokutu od 200 € do výšky 10.000 €.

Z ustanovenia § 24 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Správny orgán môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly. Vzhľadom k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestaných podľa rôznych tak minimálnych, ako aj maximálnych sadzieb, správny orgán bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.. V zmysle uvedeného bola pokuta v súlade s uplatnením absorpčnej zásady uložená podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na správny delikt z nich najprísnejšie trestaný, čo je zrejmé z výroku rozhodnutia. Na správny delikt trestaný menej prísne sa hľadí ako na priťažujúcu okolnosť. Na základe vyššie uvedené má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Okrem už vyššie uvedeného, správny orgán v prospech účastníka konania prihliadol aj na objektívnu skutočnosť, že v čase ukladania sankcie na prvom stupni sa celá spoločnosť nachádza v stave pandémie koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID19, ktorá okrem iného spôsobila pokles ekonomiky a sťaženie podnikania vzhľadom na rozsiahle uzatváranie niektorých prevádzok, či obmedzenie pohybu osôb. Uvedené kritérium sa síce nenachádza medzi kritériami uvedenými v ustanovení § 28 ods. 7 zákona č. 56/2018 Z.z., avšak nie je vylúčené, aby na pandemickú situáciu správny orgán v rámci správnej úvahy prihliadol pri aplikácii zásady proporcionality v správnom trestaní. Represívnu funkciu sankcie nemožno úplne vylúčiť, teda úlohou správneho orgánu bolo nájsť optimum tak, aby represia v podobe sankcie bola primeraná aj súčasnej pandemickej situácii. Správny orgán sa zaoberal aj otázkou prípadnej neprimeranosti, či likvidačného charakteru uloženej pokuty, aby sankcia nepredstavovala výlučne represiu. Na tento účel vzal do úvahy skutočnosti uvedené v účtovnej závierke účastníka konania za rok 2019 (účtovná závierka za rok 2020 k dátumu vydania rozhodnutia nebola dostupná), z ktorej zistil, že spoločnosť FOR SPORT, s.r.o. sa v roku 2020 dostala do straty z 4 341 € na -173 € a tržby jej klesli o 8 % na 57 104 €. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania po prihliadnutí na pandemickú situáciu nevykazuje neodôvodnené rozdiely oproti sankciám uloženým v prípadoch iných podnikateľských subjektov za obdobné protiprávne konanie postihovaných v čase mimo pandemickej situácie, naopak, tak ako je uložená je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške, nie je likvidačná a voči účastníkovi konania tak plní jednak primeranú represívnu ale najmä preventívnu funkciu.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: D/0022/06/2020

V Banskej Bystrici dňa 07.06.2021

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

**účastníkovi konania: Global eu s.r.o., Staré Hory 35, Staré Hory 976 02**, ktorá ponúka tovar na predaj prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.globaleu.sk](http://www.globaleu.sk)

**IČO: 47 757 370**

**na základe kontroly** vykonanej dňa 03.11.2020 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke [www.globaleu.sk](http://www.globaleu.sk) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (ďalej len „finančné prostriedky“), keď pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 564/2020 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 28.02.2020 bol spotrebiteľom na diaľku vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku Distronic radar AUDI A6 C7 11 – 4G0907541B v hodnote 352,- € (350,- €+ 2,00 € balné - objednávka č. 11715. Kontrolovaný subjekt k nákupu vystavil faktúru č.2000234 zo dňa 06.03.2020 na hodnotu 352,- €. Spotrebiteľ dňa 11.03.2020 odstúpil od kúpnej zmluvy, avšak kontrolovaný subjekt nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy,

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 9 ods. 1 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, na základe správnej úvahy

### *u k l a d á*

účastníkovi konania podľa § 15 ods. 2 písm. a) 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

## ***p o k u t u***

vo výške **600 €**

slovom **Šesťsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068 VS – 00220620**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 03.11.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej aj „SOI“) kontrolu spoločnosti Global eu s.r.o., Staré Hory 35, 976 02 Staré Hory, ktorá ponúka tovar na predaj prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.globaleu.sk](http://www.globaleu.sk) (ďalej aj „kontrolovaný subjekt“). Kontrola bola vykonaná v priestoroch SOI bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Pri výkone kontroly boli zistené nižšie uvedené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 03.11.2020. Inšpekčný záznam zo dňa 03.11.2020 bol kontrolovanému subjektu elektronicky doručený dňa 25.11.2020.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 564/2020 bolo kontrolou zistené, že kontrolovaný subjekt nedodržiaval povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (ďalej aj „finančné prostriedky“), keď dňa 28.02.2020 bol spotrebiteľom na diaľku vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku Distronic radar AUDI A6 C7 11 – 4G0907541B v hodnote 352,- € (350,- €+ 2,00 € balné - objednávka č. 11715. Kontrolovaný subjekt k nákupu vystavil faktúru č.2000234 zo dňa 06.03.2020 na hodnotu 352,- €. Spotrebiteľ dňa 11.03.2020 odstúpil od kúpnej zmluvy, avšak kontrolovaný subjekt nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 9 ods. 1 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Podľa informácie, ktorú kontrolovaný subjekt poskytol orgánu dohľadu formou e-mailu zo dňa 22.02.2021 kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi vrátil finančné prostriedky dňa 22.02.2021. Uviedol, že počas pandémie sa na zákazníka nedopatrením zabudlo, keďže znížili stav zamestnancov.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia 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 objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0022/06/2020 zo dňa 21.04.2021. Nakoľko spoločnosti vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 07.05.2021.



Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručенú dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci ako prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z., zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Odstránenie zistených nedostatkov nezavahuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu. Účastník konania ako predávajúci za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť a táto skutočnosť nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. ako aj z ostatných právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného

vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky bolo tiež porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď po vykonanom spotrebiteľskom nákupe a včasnom odstúpení od uzavretej kúpnej zmluvy dňa 11.03.2020 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keďže kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi vrátil finančné prostriedky dňa 22.02.2021.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie [§ 8 ods. 5](#).

Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie.

Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejмый rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejмый spôsob, čas trvania (skoro jeden rok) a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť. Z hľadiska závažnosti, správny orgán považuje stav, kedy spotrebiteľom nie sú po odstúpení od zmluvy v súlade so zákonom včas vrátené peňažné prostriedky za závažné porušenie zákona.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, nesplnenie si povinnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, ako skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom 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, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 9 ods. 1 cit. zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 03.11.2020, vyjadreniami kontrolovaného subjektu zachytenými

v inšpekčnom zázname zo dňa 03.11.2020, informáciou poskytnutou orgánu dohľadu formou e-mailu zo dňa 22.02.2021 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán prihliadol na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti ustanovenej môže uložiť, a to od 300,- € až do výšky 16.500 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 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, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania a jej výška je riadne odôvodnená, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán v prospech účastníka konania prihliadol aj na objektívnu skutočnosť, že v čase ukladania sankcie na prvom stupni sa celá spoločnosť nachádza v stave pandémie koronavírusu spôsobujúceho ochorenie COVID19, ktorá okrem iného spôsobila pokles ekonomiky a sťaženie podnikania vzhľadom na rozsiahle uzatvárania prevádzok. Uvedené kritérium sa síce nenachádza medzi kritériami uvedenými v ustanovení § 15 ods. 5 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, avšak nie je vylúčené, aby na pandemickú situáciu správny orgán v rámci správnej úvahy prihliadol pri aplikácii zásady proporcionality v správnom trestaní. Represívnu funkciu sankcie nemožno úplne vylúčiť, teda úlohou správneho orgánu bolo nájsť optimum tak, aby represia v podobe sankcie bola primeraná aj súčasnej pandemickej situácii. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania po prihliadnutí na pandemickú situáciu nevykazuje neodôvodnené rozdiely oproti sankciám uloženým v prípadoch iných podnikateľských subjektov za obdobné protiprávne konanie postihovaných v čase mimo pandemickej situácie, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní jednak primeranú represívnu ale najmä preventívnu funkciu.

Na druhej strane, správny orgán v neprospech účastníka konania musel prihliadnúť aj na skutočnosť, že nejde o prvé protiprávne konanie účastníka konania tohto druhu a že v minulosti mu už bola za obdobné protiprávne konanie uložená sankcia. Ide napríklad o rozhodnutie v správnom konaní č. D/0203/06/2017, D/0288/06/2018.

Z ustanovenia § 15 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 ďalej vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán môže v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť kontrolovanému subjektu pokutu od 300 € do 16 500 €. Na základe vyššie uvedené má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.