***Slovenská obchodná inšpekcia***

***Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, PO box 89, O11 79 ŽILINA***

Číslo: xxx Dňa: xxx

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

**r o z h o d o l takto:**

účastníkovi konania: **xxx**

prevádzkareň: **xxx**

dátum vykonania kontroly: **xxx**

IČO: xxx

- pre nedodržanie zákazu pre predávajúceho:

**-nekalej obchodnej praktiky, čím bol porušený § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa,** keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľaa zo zákona č. 102/2014 Z. z. 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 len zákon 102/2014 Z. z.),** ako aj posúdením obsahu Zmluvy uzavieranej na diaľku (ktorá je spotrebiteľskou zmluvou) medzi účastníkom konania ako predávajúcim a spotrebiteľom, vrátane *Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len VOP), zverejnených na internetovej stránke xxx,* *zistené, že:*

- vo VOP bolo v bode V. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* uvedené: „*1. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho je možné do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.....“,* **čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle o ochrane spotrebiteľa,** ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich VOP zadefinoval lehotu na odstúpenie od kúpnej zmluvy so zákonným  následkom vrátenia peňazí spotrebiteľovi v lehote *7 pracovných dní,* napriek tomu, že osobitná právna úprava – zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu *14 dní*  (skutočnosť, že vo faktúre zo dňa 3.7.2014 je uvedená lehota na vrátenie zakúpeného tovaru v dĺžke „*do 14 dní“* nie je liberačným dôvodom zo zisteného skutkového stavu)

- vo VOP v bode V. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* bolo uvedené: „*...4. Po splnení všetkých vyššie uvedených podmienok, budú peniaze za tovar a náklady, vzniknuté kupujúcemu v súvislosti s dodaním tovaru, zaslané na kupujúcim určený účet, resp. adresu a to do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.“,* **čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení,** ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich VOP zadefinoval lehotu, v ktorej sa zaväzuje vrátiť peniaze spotrebiteľovi po realizácii jeho práva na odstúpenie od zmluvy v dĺžke *do 15 dní,* pričom zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014 predávajúcemu zákonnú lehotu na vrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to najneskôr *do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy*

- vo VOP v bode V. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* bolo uvedené: „.*..3. Tovar vrátený z dôvodu odstúpenia od zmluvy musí byť zaslaný na adresu predávajúceho (xxx) v deň odstúpenia a za týchto podmienok ...“***, čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení,** ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia správna vo vzťahu právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich VOP zadefinoval povinnosť spotrebiteľa zaslať tovar späť predávajúcemuv rámci realizácie práva na odstúpenie od zmluvy s následkom vrátenia peňazí *v deň odstúpenia od zmluvy,* pričom zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014, že spotrebiteľ je povinný *najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť* (alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru).

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške  **€ 1 500,-,** slovom jedentisícpäťsto eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 15 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02250514.

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa xxx vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *xxx* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedáte.

**Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:**

V zmysle § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané a za nekalé obchodné praktiky sa považuje najmä klamlivé konanie, ktoré môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej tranksakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje informácie, ktoré môžu priemerného spotrebiteľa uviesť do omylu, a to vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie

uvedenou kontrolou zistené, že:

- vo VOP bolo v bode V. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* uvedené: „*1. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho je možné do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.....“,* ***čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle o ochrane spotrebiteľa*,** ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich VOP zadefinoval lehotu na odstúpenie od kúpnej zmluvy so zákonným  následkom vrátenia peňazí spotrebiteľovi v lehote *7 pracovných dní,* napriek tomu, že osobitná právna úprava – zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014 zákonnú lehotu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu *14 dní*  (skutočnosť, že vo faktúre zo dňa 3.7.2014 je uvedená lehota na vrátenie zakúpeného tovaru v dĺžke „*do 14 dní“* nie je liberačným dôvodom zo zisteného skutkového stavu)

- vo VOP v bode V. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* bolo uvedené: „*...4. Po splnení všetkých vyššie uvedených podmienok, budú peniaze za tovar a náklady, vzniknuté kupujúcemu v súvislosti s dodaním tovaru, zaslané na kupujúcim určený účet, resp. adresu a to do 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy***.“, čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení,** ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich VOP zadefinoval lehotu, v ktorej sa zaväzuje vrátiť peniaze spotrebiteľovi po realizácii jeho práva na odstúpenie od zmluvy v dĺžke *do 15 dní,* pričom zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014 predávajúcemu zákonnú lehotu na vrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to najneskôr *do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy*

- vo VOP v bode V. *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* bolo uvedené: „.*..3. Tovar vrátený z dôvodu odstúpenia od zmluvy musí byť zaslaný na adresu predávajúceho (xxx) v deň odstúpenia a za týchto podmienok ...“***, *čím predávajúci porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení*,** ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia správna vo vzťahu právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu, keď predávajúci vo svojich VOP zadefinoval povinnosť spotrebiteľa zaslať tovar späť predávajúcemuv rámci realizácie práva na odstúpenie od zmluvy s následkom vrátenia peňazí *v deň odstúpenia od zmluvy,* pričom zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje od 13.6.2014, že spotrebiteľ je povinný *najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť* (alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru).

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **xxx.**

Listom zo dňa xxx, ktorý bol doručený dňa xxx, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa xxx účastník konania uviedol: *„Bez vysvetlenia“*.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa xxx podnikateľka k zisteným nedostatkom uviedla: *„...Nedostatky zistené v informáciách uvedených na internetovej stránke a informáciách dodávaných s tovarom spotrebiteľovi odstránim.“* Ďalej sa podnikateľka vyjadrila k nedostatku, ktorý nie je predmetom tohto správneho konania.

Správny orgán na margo vyššie uvedené konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a teda následné deklarované odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania a nezbavuje ho zodpovednosti za zistené protiprávne konanie. Správny orgán má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zisteného zákazu, ktorý považuje za nepochybne preukázaný.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g/ vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz nekalej obchodnej praktiky, ktorá môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej tranksakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza od omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to vo vzťahu k právu spotrebiteľa vrátane práva na vrátenie peňazí podľa osobitného zákona.

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

Tým bol porušený § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík klamlivým konaním, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej tranksakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán za zvlášť závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi a nerealizovania jeho práva na informácie súvisiace s právom na odstúpenie od zmluvy.

Zároveň dodáva, že pokiaľ sa táto nekalá obchodná praktika nachádza v obchodných podmienkach, ktoré sú súčasťou zmluvy na diaľku uzatváranej prostredníctvom internetu, je k dispozícii rozsiahlemu počtu spotrebiteľov.

Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že v roku 2010 došlo k implementácii Smernice európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, do právneho poriadku SR, konkrétne do zákona o ochrane spotrebiteľa za účelom posilnenia dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov. Predmetná smernica definuje obchodné praktiky ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Pri ukladaní výšky pokuty bolo rovnako zobrané do úvahy, že konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o ich právach, ako aj vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Spotrebiteľ pri internetovom predaji uzatvára zmluvu na diaľku, ktorá je zmysle § 52 Občianskeho zákonníka spotrebiteľskou zmluvou, ktorej súčasťou sú aj obchodné podmienky, s ktorými sa spotrebiteľ síce mal možnosť oboznámiť pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, preto je nevyhnutné, aby boli v súlade so zákonom. Tieto obchodné podmienky s formuláciami odporujúcimi zákonu boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že pri ukladaní výšky postihu zobral do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane jeho deklarovaného konštatovania o budúcom odstránení zistených nedostatkov.

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúci, ktorý porušil svoje povinnosti pokutu až do výšky 66 400,- €.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

P O U Č E N I E :

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