

**Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice**

Číslo: P/0030/08/22

Dňa: 28.06.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 a podľa § 24 ods. 1 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: **HONOR, s.r.o.**, sídlo: Mlynská 1, 040 01 Košice, IČO: 36 210 366, kontrola začatá dňa 27.10.2021, ukončená dňa 24.02.2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej Inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“),

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 1 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 (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, keď účastník konania nezabezpečil splnenie uvedenej povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 781/2021, nakoľko v rámci Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti HONOR s.r.o., uvedených v Cenovej ponuke č. 61098661 zo dňa 26.7.2019 (predložené kontrolovanou osobou – účastníkom konania v prílohe vyjadrenia adresovaného orgánu dozoru, dňa 17.01.2022) neboli uvedené informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie a ani údaje o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom uvedené informácie neboli v čase kontroly spotrebiteľom sprístupnené ani prostredníctvom webovej stránky kontrolovanej osoby <https://www.oknadverepodlahy.sk>,

p o k u t u

vo výške 200,- eur slovom dvesto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00300822.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 27.10.2021 bola inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu začatá kontrola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dozoru pod číslom 781/2021, a to zaslaním výzvy na predloženie dokladov potrebných pre výkon kontroly. Kontrola bola ukončená dňa 24.02.2022 v sídle Inšpektorátu, za prítomnosti konateľ a kontrolovanej osoby – spoločnosti HONOR, s.r.o., Mlynská 1, 040 01 Košice, IČO: 36 210 366.

Vykonanou kontrolou zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 43/2019 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, keď účastník konania nezabezpečil splnenie uvedenej povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 781/2021, nakoľko v rámci Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti HONOR s.r.o., uvedených v Cenovej ponuke č. 61098661 zo dňa 26.7.2019 (predložené kontrolovanou osobou – účastníkom konania v prílohe vyjadrenia adresovaného orgánu dozoru, dňa 17.01.2022) neboli uvedené informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie a ani údaje o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom uvedené informácie neboli v čase kontroly spotrebiteľom prístupné ani prostredníctvom webovej stránky kontrolovanej osoby <https://www.oknadverepodlahy.sk>.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 20.05.20122, doručeným prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je 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 § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručení 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. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 05.06.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k vyššie spomenutým dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný konateľ spoločnosti HONOR, s.r.o. vo vysvetlivke k obsahu inšpekčného záznamu uviedol, že vytýkané nedostatky s administratívnym vybavovaním reklamácií a vedením evidencie berie na vedomie a uvedené nedostatky odstráni. V súvislosti s podnetom spotrebiteľa uviedol, že pisateľ podnetu sa nesprával v obchodnom vzťahu čestne a konal so zámerom znížiť si záväzky voči spoločnosti HONOR, s.r.o.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená podnikateľa, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Podľa § 18 ods. 1 zákona je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Porušenie vyššie uvedenej povinnosti bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané, keďže v rámci Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti HONOR s.r.o., uvedených v Cenovej ponuke č. 61098661 zo dňa 26.7.2019 neboli uvedené informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie a ani údaje o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom uvedené informácie neboli v čase kontroly spotrebiteľom prístupné ani prostredníctvom webovej stránky <https://www.oknadverepodlahy.sk>.

Uvedené kontrolné zistenia účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Ku skutočnostiam uvádzaným účastníkom konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu správny orgán považuje za potrebné uviesť, že správny orgán neprináleží hodnotiť spory medzi účastníkom konania a pisateľom podnetu, nakoľko správny orgán ako orgán dohľadu v oblasti spotrebiteľa len posudzuje a vyhodnocuje dodržiavanie právnych predpisov v danej

oblasti na základe objektívnych zistení inšpektorov SOI pri výkone kontroly, kde sa posudzuje zistený skutkový stav veci v porovnaní so stavom vyžadovaným právnymi predpismi.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania. SOI teda nie je oprávnená zasahovať do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, ktorý nesie zodpovednosť za kvalitu predávaného tovaru a je oprávnený rozhodnúť o opodstatnenosti reklamácie.

Na základe vyššie uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods.1 zákona za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa alebo § 26 pokutu do 66 400 eur, pričom za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinností ustanovených zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods.6 zákona, správny orgán rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na neposkytnutie informácií o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Následkom porušenia tohto zákazu došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán, po zohľadnení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy, za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný ale najmä preventívny účinok.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán s prihliadnutím na všetky zákonom stanovené hľadiská a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty v tejto výške bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický 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.