

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0001/03/2023

Dňa 30.03.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) 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, 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 **HYPART spol.s r.o.**
sídlo **911 08 Trenčín, Mateja Bela 2465/38**
IČO **31 429 785**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) dňa 12.12.2022 pri kontrole internetového obchodu www.hypart.sk za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 492/2022 týkajúceho sa uplatnenia odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa. Došetrenie kontroly internetového obchodu www.hypart.sk vykonali inšpektori SOI dňa 16.01.2023 na Inšpektoráte SOI. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.hypart.sk a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť HYPART spol.s r.o. so sídlom 911 08 Trenčín, Mateja Bela 2465/38 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, pričom obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k osobe predávajúceho, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 492/2022 zameraného na nevydanie dokladu o kúpe zo strany účastníka konania, vykonali inšpektori SOI v postavení spotrebiteľa prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk objednávku č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,90 EUR, pričom po doručení predmetnej objednávky zistili, že k zásielke bol vydaný doklad o kúpe č. 000001 zo dňa 15.11.2022, v ktorom bol ako predávajúci uvedený podnikateľský subjekt „Ing. Ján Hladký H+H Elektrolux so sídlom M. Bela 38, 911 08 Trenčín, IČO: 11979399“, pričom v zmysle údajov zverejnených prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk bol ako predávajúci uvedený hospodársky subjekt „Hypart s.r.o. so sídlom Palackého 7, 911 01 Trenčín, IČO: 31429785“, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na 7 ods. 1,**

ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) 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;

- pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v Obchodných podmienkach a v Reklamačnom poriadku účastníka konania na stránke www.hypart.sk ku dňu kontroly 12.12.2022 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v článku 4 Obchodných podmienok Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru, bod e) uvedená podmienka:
„Predávajúci má právo stornovať objednávku alebo jej časť, v prípade vypredania zásob, že tovar sa už nevyrába, nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa výrobku, ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. V prípade, že takáto situácia nastane, predávajúci bude neodkladne kontaktovať kupujúceho telefonicky alebo e-mailom, za účelom oznámenia tejto skutočnosti resp. dohody o ďalšom postupe. Ak kupujúci za tovar vopred zaplatil, predávajúci mu vráti zaplatenú kúpnu cenu v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr však do 14 dní od písomného zrušenia objednávky kupujúcim“;
 - v článku 6 Obchodných podmienok Vrátenie tovaru, poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy, bod h) uvedená podmienka:
*„Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva ruší, vráti alebo nahradí predávajúci kupujúcemu a kupujúci predávajúcemu vzájomné prijaté plnenia. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu:
1) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške“*
 - 2) náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť predávajúcemu náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.“;*
 - v článku 6 Obchodných podmienok Vrátenie tovaru, poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy, bod i) uvedená podmienka:
„V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v týchto všeobecných obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 dní nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“;
 - v článku 7 Obchodných podmienok Reklamácie, postupy uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov zákazníkov, bod o) uvedená podmienka:
„O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný e-mailom, resp. SMS správou bezprostredne po ukončení reklamačného konania a zároveň mu bude spolu s tovarom odoslaná kópia reklamačného protokolu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že osoba uplatňujúca si nárok na reklamáciu dané rozhodnutie neprevzala.“;
 - v Reklamačnom poriadku, bod o) uvedená podmienka:
„O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný e-mailom, resp. SMS správou bezprostredne po ukončení reklamačného konania a zároveň mu bude spolu s tovarom odoslaná kópia reklamačného protokolu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že osoba uplatňujúca si nárok na reklamáciu dané rozhodnutie neprevzala.“, ktoré boli

vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa; čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) 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,

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;

p o k u t u

vo výške **400- EUR** slovom **štyristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2022 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI na základe spotrebiteľského podania č. 492/2022 kontrolu internetového obchodu www.hypart.sk. Dňa 16.01.2023 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI došetrenie kontroly internetového obchodu www.hypart.sk zo dňa 12.12.2022. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.hypart.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania, t. j. spoločnosť HYPART spol.s r.o. so sídlom 911 08 Trenčín, Mateja Bela 2465/38.

V spotrebiteľskom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 492/2022, bolo uvedené, že pri opakovaných nákupoch elektroniky od spoločnosti HYPART spol.s r.o. v Trenčíne bolo zistené, že v zásielke nebol priložený žiadny doklad o kúpe, pričom doklad o kúpe nebol zaslaný zo strany predajcu ani prostredníctvom e-mailovej správy.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 492/2022, vykonali inšpektori SOI v postavení spotrebiteľa prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk objednávku č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,90 EUR, do ktorej bol zakúpený výrobok „BRAUN SERIES 1-130S-1“, pričom po doručení predmetnej objednávky zistili, že k zásielke bol vydaný doklad o kúpe č. 000001 zo dňa 15.11.2022, v ktorom bol ako predávajúci uvedený podnikateľský subjekt „Ing. Ján Hladký H+H Elektrolux so sídlom M. Bela 38, 911 08 Trenčín, IČO: 11979399“, pričom v zmysle údajov zverejnených prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk (v čase kontroly dňa 12.12.2022 Článok 1 Všeobecné ustanovenie; druhý odsek) bol ako predávajúci uvedený hospodársky subjekt „Hypart s.r.o. so sídlom Palackého 7, 911 01 Trenčín, IČO: 31429785“.

Inšpektori SOI vykonali dňa 12.12.2022 kontrolu na Inšpektoráte SOI v prítomnosti konateľa účastníka konania, pričom na základe vyššie vykonaného kontrolného nákupu zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,90 EUR bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, pričom obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k osobe predávajúceho.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak

- a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,*
- b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 citovaného zákona.

Podľa § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa v dôsledku poskytnutia nesprávnej informácie vo vzťahu k osobe predávajúceho.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, uvedeným konaním porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z.

Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania 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 aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z.“); zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 22/2004 Z. z.“) inšpektori SOI odobrali pri kontrole dňa 12.12.2022 údaje z podstránok „Obchodné podmienky“, „Kontaktujte nás“ a „Reklamácie; Reklamačný poriadok“ internetového obchodu www.hypart.sk, ktoré boli posúdené Inšpektorátom SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri došetrení kontroly dňa 16.01.2023 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Obchodné podmienky a ostatné podstránky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného teda vyplýva, že zmluva uzatváraná medzi účastníkom konania v postavení predávajúceho a spotrebiteľom v postavení kupujúceho, je spotrebiteľskou zmluvou.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.hypart.sk boli v článku 4. Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru, bod e); v článku 6. Vrátenie tovaru, poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy, bod h) a bod i); v článku 7. Reklamácie, postupy

uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov zákazníkov, bod o) a v Reklamačnom poriadku na internetovej stránke www.hypart.sk bod o) uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

Obchodné podmienky

Článok 4. Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru

e) „Predávajúci má právo stornovať objednávku alebo jej časť, v prípade vypredania zásob, že tovar sa už nevyrába, nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa výrobku, ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. V prípade, že takáto situácia nastane, predávajúci bude neodkladne kontaktovať kupujúceho telefonicky alebo e-mailom, za účelom oznámenia tejto skutočnosti resp. dohody o ďalšom postupe. Ak kupujúci za tovar vopred zaplatil, predávajúci mu vráti zaplatenú kúpnu cenu v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr však do 14 dní od písomného zrušenia objednávky kupujúcim“

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi všetky tzv. predzmluvné informácie v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré spotrebiteľ potrebuje pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie. Pokiaľ predávajúci záväzne potvrdil prijatie objednávky spotrebiteľa (t. j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom/kupujúcim a spotrebiteľ má právo na dodanie objednaného tovaru.

Obchodné podmienky

Článok 6. Vrátenie tovaru, poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy

h) „Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva ruší, vráti alebo nahradí predávajúci kupujúcemu a kupujúci predávajúcemu vzájomné prijaté plnenia. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu:

1) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške“

2) náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť predávajúcemu náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.“;

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Náhradu škody si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného občianskeho konania na príslušnom súde.

Obchodné podmienky

Článok 6. Vrátenie tovaru, poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy

i) „V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v týchto všeobecných obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 dní nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“;

Obchodné podmienky

Článok 7. Reklamácie, postupy uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov zákazníkov

o) „O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný e-mailom, resp. SMS správou bezprostredne po ukončení reklamačného konania a zároveň mu bude spolu s tovarom odoslaná kópia reklamačného protokolu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že osoba uplatňujúca si nárok na reklamáciu dané rozhodnutie neprevzala.“;

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 18 ods. 9 Zákona č. 250/2007 Z. z., je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Reklamačný poriadok

o) „O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný e-mailom, resp. SMS správou bezprostredne po ukončení reklamačného konania a zároveň mu bude spolu s tovarom odoslaná kópia reklamačného protokolu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že osoba uplatňujúca si nárok na reklamáciu dané rozhodnutie neprevzala.“

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 18 ods. 9 Zákona č. 250/2007 Z. z., je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, nakoľko spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, účastník

konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Účastník konania doručil osobne dňa 30.01.2023 Inšpektorátu SOI vyjadrenie k vykonanej kontrole zo dňa 16.01.2023, v ktorom účastník konania informoval o úprave Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku internetového obchodu www.hypart.sk do súladu s právnymi predpismi.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 01.03.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 03.03.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania v zastúpení advokátom, ktorému udelil plnomocenstvo pre poskytovanie právnych služieb v rámci správneho konania č. P/0001/03/2023, doručil osobne dňa 09.03.2023 správneho orgánu vyjadrenie k dôvodom konania. Splnomocnenec účastníka konania vo svojom vyjadrení uviedol, že na základe inšpekčného záznamu spísaného dňa 12.12.2023 (pozn. správne má byť uvedený dátum 12.12.2022) je zrejmé, že predmetom podnetu, na ktorý bola kontrola zameraná – podnet č. 492/2022 je nevydávanie dokladu o kúpe, daňových dokladov. Splnomocnenec účastníka konania uviedol, že z obsahu podania jednoznačne vyplýva, že je to podanie nezrozumiteľné, nepreskúmateľné, neurčité a znemožňujúce sa procesne brániť. Podľa vyjadrenia splnomocnenca účastníka uvedené svedčí o tom, že spotrebiteľ na základe podnetu, podľa ktorého sa začalo vo veci konať nepozná systém internetového obchodu a nikdy cez internetový obchod www.hypart.sk nenakupoval. Splnomocnenec účastníka konania uviedol, že bloček firma nevydáva, lebo nemá registračnú pokladňu a vo VOP je uvedená len platba prevodným príkazom a na dobierku. K tomu ďalej splnomocnenec účastníka konania uviedol, že spoločnosť HYPART spol.s r.o. je v rámci transferového obchodu personálne prepojená s firmou Ing. Ján Hladký H + H elektrolux, pričom každý rok je robená transferová dokumentácia, v ktorej sú zachytené všetky obchodné transakcie medzi oboma obchodnými subjektmi. Aj z tohto dôvodu je splnomocnenec účastníka konania presvedčený, že vystavením dokladu z registračnej pokladnice obchodného subjektu Ing. Ján Hladký H + H elektrolux nedošlo k žiadnemu nekalému obchodu a zákazník nemal upreté právo na reklamáciu pri tejto operácii. Splnomocnenec účastníka konania ďalej uviedol, že pri kontrolnom nákupe za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 492/2022 zameraného na nevydanie dokladu o kúpe zo strany účastníka konania, vykonali inšpektori SOI v postavení spotrebiteľa prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk objednávku č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,99 EUR prevodom na bankový účet, pričom inšpektor SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľa bol telefonicky vyzvaný na zaplatenie tovaru, pričom zaplatenie tovaru sa pre splnomocnenca účastníka konania z neznámych príčin oddŕaľovalo. Na základe tejto skutočnosti bol podľa splnomocnenca účastníka konania inšpektor SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľa telefonicky oboznámený s možnosťou úhrady v hotovosti, s ktorou súhlasil, a to napriek tomu, že cez internetový obchod www.hypart.sk nie je možné takýmto spôsobom platiť. Splnomocnenec účastníka konania ďalej uviedol, že pre urýchlenie procesu bol dňa 15.11.2022 tovar vydaný cez registračnú pokladnicu

obchodného subjektu Ing. Ján Hladký H + H elektrolux so sídlom M. Bela 38, Trenčín. V tejto súvislosti splnomocnenec účastníka konania ďalej uviedol, že v správe pre klienta na eshope www.hypart.sk bolo pre prípadnú reklamáciu uvedené nasledovné: „Dobrý deň prajem, pozn. objednávka vybavená a zaplatená v hotovosti prostredníctvom našej firmy Ing. Ján Hladký H+H elektrolux !“ Splnomocnenec účastníka konania ďalej uviedol, že konatelia účastníka konania svoje vyjadrenie k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.01.2023 osobne odovzdali na ISOI Trenčín dňa 30.01.2023. Splnomocnenec účastníka konania uviedol, že všetky nedostatky zistené vo VOP boli vzaté na vedomie a zapracované do Obchodných podmienok na internetovej stránke www.hypart.sk od 29.01.2023. Na záver splnomocnenec účastníka konania podotkol, že účastník konania podniká na slovenskom trhu už 30 rokov a počas tejto doby nemal žiadne problémy s orgánmi štátnej správy. Vzhľadom na uvedené skutočnosti splnomocnenec účastníka konania navrhol začaté správne konanie zastaviť.

Prílohu predmetného vyjadrenia zo dňa 09.03.2023 tvoril doklad s názvom „SPLNOMOCNENIE“ zo dňa 08.03.2023, na základe ktorého účastník konania udelil advokátskej kancelárii plnomocnenstvo pre poskytovanie právnych služieb v rámci správneho konania č. P/0001/03/2023.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistené nedostatky nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, a tiež, že účastník konania vo svojich Obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku na stránke www.hypart.sk uvádzal podmienky, ktoré boli po posúdení vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia splnomocnenca účastníka konania, v ktorej uvádza, že nesúhlasí s obsahom podania a považuje ho za nezrozumiteľné, nepreskúmateľné, neurčité a znemožňujúce sa procesne brániť, správny orgán uvádza, že vyjadrenie splnomocnenca účastníka konania, ktoré sa týka spotrebiteľského podania č. 492/2022 považuje za právne irelevantné, nakoľko porušenia povinností účastníka konania boli zistené na základe vlastných zistení inšpektorov SOI pri kontrole zo dňa 12.12.2022 a 16.01.2023. Inšpektori SOI vykonali kontrolný nákup v postavení spotrebiteľov (objednávka č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,90 EUR, vykonaná prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk), pričom spoľahlivo zistili, že vo vydanom doklade o kúpe č. 000001 zo dňa 15.11.2022 bol ako predávajúci uvedený podnikateľský subjekt „Ing. Ján Hladký H+H Elektrolux so sídlom M. Bela 38, 911 08 Trenčín, IČO: 11979399“, a nie hospodársky subjekt „Hypart s.r.o. so sídlom Palackého 7, 911 01 Trenčín, IČO: 31429785“, ktorý bol ako predávajúci uvedený na internetovej stránke www.hypart.sk. Inšpektori SOI ďalej po odobratí Obchodných podmienok a Reklamačného poriadku, ktoré boli zverejnené na internetovej stránke www.hypart.sk dňa 12.12.2022 zistili, že účastník konania uvádzal podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle vyššie uvedeného správny orgán uvádza, že inšpektori SOI zistili nedostatky zo strany účastníka konania na základe vlastných zistení počas kontrol, ktoré boli vykonané za účelom preverenia skutočností uvádzaných v spotrebiteľskom podaní č. 492/2022, ktoré sa vykonanou kontrolou potvrdili a neboli konštatované len na základe obsahu spotrebiteľského podania č. 492/2022.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia splnomocnenca účastníka konania, v ktorej uvádza, že spoločnosť HYPART spol.s r.o. je v rámci transferového obchodu personálne prepojená s firmou Ing. Ján Hladký H + H elektrolux, pričom každý rok je robená transferová dokumentácia, v ktorej sú zachytené všetky obchodné transakcie medzi oboma obchodnými

subjektmi a aj z tohto dôvodu je splnomocnenec účastníka konania presvedčený, že vystavením dokladu z registračnej pokladnice obchodného subjektu Ing. Ján Hladký H + H elektrolux nedošlo k žiadnemu nekalému obchodu a zákazník nemal upreté právo na reklamáciu pri tejto operácii, správny orgán konštatuje, že uvedené konanie účastníka konania uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa v dôsledku poskytnutia nesprávnej informácie vo vzťahu k osobe predávajúceho. Spotrebiteľ sa na základe údajov zverejnených na internetovom obchode www.hypart.sk (v čase kontroly dňa 12.12.2022 Článok 1 Všeobecné ustanovenie; druhý odsek) môže objektívne domnievať, že výrobok zakúpil od hospodárskeho subjektu Hypart s.r.o. so sídlom Palackého 7, 911 01 Trenčín, IČO: 31429785, pričom až po následnom doručení objednaného výrobku zistí, na základe dokladu o kúpe, že predávajúcim je hospodársky subjekt „Ing. Ján Hladký H+H Elektrolux so sídlom M. Bela 38, 911 08 Trenčín, IČO: 11979399“, pričom informácia o osobe predávajúceho sa považuje za podstatnú náležitosť, ktorá ovplyvňuje spotrebiteľa pri rozhodovaní o obchodnej transakcii. Spotrebiteľovi bolo uvedeným konaním upreté právo na úplné informácie o osobe predávajúceho pred kúpou výrobku prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk. Správny orgán v tejto súvislosti ďalej uvádza, že účastník konania síce informoval inšpektorov SOI v postavení spotrebiteľov e-mailovou správou zo dňa 18.11.2022, že objednávka bola vybavená a zaplatená v hotovosti prostredníctvom firmy HH elektrolux, avšak uvedená informácia bola inšpektorom SOI pôsobiacim v postavení spotrebiteľa poskytnutá až po vykonaní a zaplatení objednávky č. 2022000454.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia splnomocnenca účastníka konania, v ktorej uvádza, že v Obchodných podmienkach na internetovej stránke www.hypart.sk je uvedená len platba prevodným príkazom a na dobierku a časť vyjadrenia, v ktorej splnomocnenec účastníka konania uvádza, že inšpektori SOI vykonali v postavení spotrebiteľa prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk objednávku č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,99 EUR prevodom na bankový účet, pričom inšpektor SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľa bol telefonicky vyzvaný na zaplatenie tovaru, pričom zaplatenie tovaru sa pre splnomocnenca účastníka konania z neznámych príčin oddaľovalo a na základe tejto skutočnosti bol podľa splnomocnenca účastníka konania inšpektor SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľa telefonicky oboznámený s možnosťou úhrady v hotovosti, s ktorou súhlasil, a to napriek tomu, že cez internetový obchod www.hypart.sk nie je možné takýmto spôsobom platiť, správny orgán uvádza, že inšpektori SOI si pri vykonaní objednávky č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,90 EUR zvolili ako spôsob platby možnosť „pri osobnom prevzatí“, pričom ako ďalšie možnosti platby zo strany účastníka konania boli uvedené „Bankový prevod VUB; Cetelem a Dobierka“, uvedená skutočnosť jasne vyplýva aj z prílohy č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 12.12.2022, v ktorej je zaznamenaný postup inšpektorov SOI pri vykonaní predmetnej objednávky. Vyjadrenie splnomocnenca účastníka konania, v ktorom uvádza, že inšpektori SOI vykonali v postavení spotrebiteľa prostredníctvom internetového obchodu www.hypart.sk objednávku č. 2022000454 zo dňa 07.11.2022 v celkovej hodnote 29,99 EUR prevodom na bankový účet, pričom úhradou v hotovosti, cez internetový obchod www.hypart.sk nie je možné platiť, preto správny orgán považuje za zjavne nesprávne a zmätočné.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia splnomocnenca účastníka konania, v ktorej uvádza, že všetky nedostatky zistené vo VOP boli vzaté na vedomie a zapracované do Obchodných podmienok na internetovej stránke www.hypart.sk od 29.01.2023, správny orgán uvádza, že dodatočné uskutočnenie nápravy (odstránenie zistených nedostatkov po kontrole) nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju

zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre posúdenie súladu obchodných podmienok a ďalších podstránok internetového obchodu účastníka konania s platnou legislatívou Slovenskej republiky je rozhodujúci skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a to dňa 12.12.2022, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu www.hypart.sk a kedy zároveň boli posúdené obchodné podmienky internetového obchodu www.hypart.sk.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly dňa 12.12.2022 a 16.01.2023 porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny. 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 uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur. S ohľadom na charakter zistených nedostatkov v kontexte spôsobu predaja, ktorý je vykonávaný na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nemožno hovoriť o menej závažnom porušení povinností zákona, a preto nebol aplikovaný postup v zmysle § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného vyplýva, že v zmysle citovaného ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správny orgán uložená povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie za porušenie povinností predávajúceho, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly (dňa 12.12.2022 a 16.01.2023), kedy boli odobraté a posúdené aktuálne obchodné a reklamačné podmienky internetového obchodu.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol v prípade v tomto rozhodnutí špecifikovaných nedostatkov porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinností predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu ich skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii teda nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania a porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určovaní výšky postihu bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že rozpor s právnymi predpismi bol zistený u podmienok, ktoré boli v Obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku, ktoré sa nachádzali na stránke internetového obchodu www.hypart.sk, ako aj na skutočnosť, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje.

Správny orgán vzal do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti účastníka konania splnený.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky a zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tento zákaz, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.hypart.sk vykonanej dňa 12.12.2022 a 16.01.2023, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonného zákazu určeného predávajúcemu s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti neprijateľných podmienok a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov (charakter a počet zistených neprijateľných podmienok), na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil taktiež skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad zmluvnej podmienky na jeho práva.

Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočností, že došlo k zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch z dôvodu použitia vyššie uvedených neprijateľných podmienok. Takéto konania účastníka konania (použitie neprijateľných podmienok v obchodných a reklamačných podmienkach) môže spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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 uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 12.12.2022 a 16.01.2023, ako aj vyjadrením splnomocnenca účastníka konania k správne konaniu zo dňa 09.03.2023 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., 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 porušení zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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, 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.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0002/03/2023

Dňa 30.03.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) 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, 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 **INCON, spol. s r.o.**
sídlo **971 01 Prievidza, Priemyselná 6**
IČO **31 415 474**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 27.01.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 617/2022, zameraného na preverenie vybavenia reklamácie výrobkov najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, pri kontrole vykonanej v sídle spoločnosti INCON, spol. s r.o. so sídlom 971 01 Prievidza, Priemyselná 6 (ďalej aj ako „účastník konania“). Účastník konania je predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobkov, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 617/2022, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, nakoľko reklamácia vady výrobkov „Plastové okná“ vyhotovené na základe Zmluvy o dielo č. 2114252 zo dňa 07.07.2021, uplatnená spotrebiteľom prostredníctvom e-mailovej správy dňa 11.11.2022 s uvedením popisu vady: „prefukovanie chladného vzduchu“, zaevidovaná účastníkom konania pod číslom „REM-2227033/1“, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď k vybaveniu reklamácie zo strany účastníka konania došlo až dňa 26.01.2023, a to odovzdaním opravených výrobkov, čím bol porušený § **18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,**

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 **400- EUR** slovom **štyristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.01.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) v sídle účastníka konania, t. j. v spoločnosti INCON, spol. s r.o. 971 01 Prievidza, Priemyselná 6 kontrolu zameranú na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 617/2022 vo veci nevybavenej reklamácie výrobkov do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom.

Spotrebiteľ M. S. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 617/2022, uviedol, že dňa 11.11.2022 reklamoval u dodávateľa plastových okien nedostatok, a to prefukovanie chladného vzduchu cez zatvorené okná, pričom ide už o druhú reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v roku 2022. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že prvá reklamácia bola uplatnená dňa 31.01.2022, pričom nedostatok bol odstránený. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa mu bolo pri zaevidovaní druhej reklamácie dňa 11.11.2022 odpovedané zo strany pracovníčky oddelenia kvality, že ho za účelom vybavenia reklamácie bude kontaktovať pracovník plánovania servisu, avšak do dňa spísania podania (12.12.2022) ho nikto nekontaktoval a vada okien pretrváva. Spotrebiteľ na záver svojho podania uviedol, že zmluva o dielo bola uzavretá so spoločnosťou INCON, spol. s r.o. so sídlom 971 01 Prievidza, Priemyselná 6 (účastník konania).

Spotrebiteľ M. S. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- e-mailová komunikácia zo dňa 31.01.2022 medzi spotrebiteľom a zamestnancom účastníka konania, na základe ktorej si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu okien s popisom vady: „nastavenie väčšieho prítlaku okien, nakoľko cez okná dosť prefukuje“; pričom zamestnanec účastníka konania následne informoval spotrebiteľa, že reklamácia bola zaevidovaná pod číslom REM 2202087 a termín servisu bude telefonicky dohodnutý so zamestnancom plánovania servisných zásahov
- e-mailová komunikácia zo dňa 11.11.2022 medzi spotrebiteľom a zamestnancom účastníka konania, na základe ktorej si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu okien s popisom vady: „prefukovanie chladného vzduchu“, pričom spotrebiteľ zaslal v prílohe e-mailovej správy fotodokumentáciu reklamovaných okien; zamestnanec účastníka konania spotrebiteľovi následne v odpovedi uviedol, že reklamáciu zaevidoval pod číslom 2227033 a bude vybavená servisným technikom, ktorý okná nastaví.
- doklad s názvom „Zmluva o dielo č. 2114252“ zo dňa 07.07.2021 uzavretá medzi objednávateľom (spotrebiteľ M. S.) a zhotoviteľom (účastník konania).

Inšpektori SOI za účelom prešetrovania spotrebiteľského podania č. 617/2022 vykonali dňa 27.01.2023 kontrolu v sídle účastníka konania – INCON, spol. s r.o., 971 01 Prievidza, Priemyselná 6.

Zamestnanec účastníka konania predložil inšpektorom SOI v čase kontroly dňa 27.01.2023 nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 617/2022:

- list s názvom „Vec: Zmluva o dielo č. 2114252 – vyjadrenie“ zo dňa 29.09.2021 od účastníka konania pre spotrebiteľa M. S., v ktorej účastník konania priznal spotrebiteľovi zľavu z dôvodu omeškania dodávky zmluvného plnenia zo Zmluvy o dielo č. 2114252
- list s názvom „Vec: Zmluva o dielo č. 2114252 – vyjadrenie“ zo dňa 29.10.2021 od účastníka konania pre spotrebiteľa M. S., ktorého obsahom je vyčíslenie poskytnutej zľavy z dôvodu omeškania dodávky zmluvného plnenia
- doklad s názvom „Dodací list – Kompletný M-2114252/1“ zo dňa 14.09.2021 – vykonaná len čiastočná montáž, pri montáži zistené nedostatky v zameraní okien
- doklad s názvom „Dodací list – Kompletný NED-2120879/1“ zo dňa 15.10.2021 – dokončená montáž okien, zistená nesprávna veľkosť parapetov spôsobená výrobcom parapet, montážnikom nahlásená reklamácia
- doklad s názvom „Dodací list – Kompletný NED-2123750/1“ zo dňa 25.10.2021 – vybavenie reklamácie nahlásenej montážnikom dňa 15.10.2021; reklamácia vybavená montážou nových parapetov
- doklad s názvom „Dodací list – Kompletný REM-2202087/1“ zo dňa 22.02.2022 – vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom M. S. dňa 31.01.2022 s popisom vady „prefukovanie okien. Potrebná obhliadka a nastavenie spolu 5ks. Potrebné ukázať zákazníkovi letný, zimný režim, manipuláciu s oknami.“
- doklad s názvom „Dodací list – Kompletný REM-227033/1“ zo dňa 26.01.2022 (*pozn. správne má byť na doklade uvedený dátum 26.01.2023*) – vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom M. S. s popisom vady: „Zákazník namietá prefukovanie cez okná. Okná boli už nastavované servisným technikom.“; reklamácia vybavená „doplnením protikusov s vyšším prítlakom a nastavenie okien, skúška tesnosti“; súčasťou dokladu bol aj výpis SMS správ servisného technika, ktorými kontaktoval spotrebiteľa M. S. za účelom riešenia reklamácie – SMS správy zo dňa 18.12.2022 a 04.01.2023
- e-mailová komunikácia zo dňa 11.11.2022 medzi spotrebiteľom a zamestnancom účastníka konania, na základe ktorej si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu okien s popisom vady: „prefukovanie chladného vzduchu“, pričom spotrebiteľ zaslal v prílohe e-mailovej správy fotodokumentáciu reklamovaných okien; zamestnanec účastníka konania spotrebiteľovi následne v odpovedi uviedol, že reklamáciu zaevidoval pod číslom 2227033 a bude vybavená servisným technikom, ktorý okná nastaví (totožná s komunikáciou, ktorú predložil spotrebiteľ M. S. vo svojom podaní č. 617/2022)
- výpis z evidencie reklamácií – údaje o reklamácií č. REM-22270332; uplatnená dňa 11.11.2022; nie je uvedený dátum vybavenia reklamácie
- e-mailová komunikácia medzi zamestnancom účastníka konania a servisným technikom zo dňa 16.01.2023, v ktorej sa zamestnanec účastníka konania informoval u servisného technika, či došlo k vybaveniu servisu 227033; na čo servisný technik odpovedal, že zo zdravotných dôvodov na strane spotrebiteľa servis nebol vybavený.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 617/2022 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 27.01.2023 zistili, že reklamácia vady výrobkov „Plastové okná“ vyhotovených na základe Zmluvy o dielo č. 2114252 zo dňa 07.07.2021, uplatnená spotrebiteľom prostredníctvom e-mailovej správy dňa 11.11.2022 s uvedením popisu vady: „prefukovanie chladného vzduchu“, zaevidovaná účastníkom konania pod číslom „REM-2227033/1“, nebola vybavená v zákonnej

lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď k vybaveniu reklamácie zo strany účastníka konania došlo až dňa 26.01.2023, a to odovzdaním opravených výrobkov.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov sa za vybavenie reklamácie považuje ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Zistené skutočnosti sú uvedené v Inšpekčnom zázname zo dňa 27.01.2023, ktorý v prevádzkarni účastníka konania prevzala zamestnankyňa účastníka konania Ing. M. L., ktorá bola prítomná pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 01.03.2023, ktoré účastník konania prevzal v ten istý deň.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania svoje právo vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania nevyužil.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené prešetrovaním spotrebiteľského podania č. 617/2022, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchýliť. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrovaním podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 27.01.2023 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobkov najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pod vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť vybaviť reklamácie výrobku alebo služby najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 27.01.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 617/2022 v sídle účastníka konania, bola vzhľadom k vyššie uvedenému, zo strany účastníka konania preukázateľne porušená.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 617/2022 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

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 uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.01.2023 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., 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 porušení zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.