

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0351/01/2017

dátum: 30.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 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, 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: **Top4football.sk s.r.o.**, Horská 1297/11, 958 06 Partizánske,
IČO: 46 615 717,

kontrola vykonaná dňa 24.11.2017 v prevádzkarni Top4football.sk – športová predajňa,
Grösslingova 7, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. P. (podnet č. 1066/2017), týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – *kopačky ACE 16.1 PRIMEKNIT FG 10, zakúpené dňa 07.07.2016 (doklad o kúpe č. 3/208 zo dňa 07.07.2016)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 29.09.2017 (Potvrdenie o prijatí reklamácie č.: 377/2017 s dátumom prijatia dňa 29.09.2017), bola vybavená zamietnutím, a to listom označeným ako: „Vybavenie reklamácie č.: 377/2017“ s dátumom vybavenia dňa 10.10.2017, doručeným dňa 12.10.2017 (doklad o sledovaní zásielky odoslanej prostredníctvom spoločnosti DPD s dátumom odovzdania do DPD od odosielateľa dňa 11.10.2017 a s dátumom doručenia dňa 12.10.2017), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (v liste bola uvedená iba informácia, že v prípade nesúhlasu sa spotrebiteľ môže obrátiť na súdneho znalca odboru športová obuv)

čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **200,- €**, (slovom dvesto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03510117.

Odôvodnenie

Dňa 24.11.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Top4football.sk – športová predajňa, Grösslingova 7, Bratislava, zameranú na dodržiavanie 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 na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. P., evidovaného pod č. 1066/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.11.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. P. (podnet č. 1066/2017), týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovaného výrobku – *kopačky ACE 16.1 PRIMEKNIT FG 10, zakúpené dňa 07.07.2016 (doklad o kúpe č. 3/208 zo dňa 07.07.2016)*, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 29.09.2017 (Potvrdenie o prijatí reklamácie č.: 377/2017 s dátumom prijatia dňa 29.09.2017), bola vybavená zamietnutím, a to listom označeným ako: „Vybavenie reklamácie č.: 377/2017“ s dátumom vybavenia dňa 10.10.2017, doručeným dňa 12.10.2017 (doklad o sledovaní zásielky odoslanej prostredníctvom spoločnosti DPD s dátumom odovzdania do DPD od odosielateľa dňa 11.10.2017 a s dátumom doručenia dňa 12.10.2017), bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (v liste bola uvedená iba informácia, že v prípade nesúhlasu sa spotrebiteľ môže obrátiť na súdneho znalca odboru športová obuv).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 09.05.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 10.05.2018.

V nadväznosti na zaslaný e-mail doručený z adresy andrej.sulaj@top4sport.com bol účastník konania výzvou zo dňa 11.07.2018 vyzvaný na doplnenie svojho podania, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 16.07.2018.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 16.07.2018, v rámci ktorého uviedol (obdobne ako aj v e-mailovej správe zo dňa 10-05-2018), že nesúhlasí s vydaným oznámením, pretože § 18 ods. 7 hovorí okrem iného, že v doklade o vybavení reklamácie je povinnosť uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Zákonodarca v tomto § nehovorí, ktorej konkrétnej znaleckej osobe sa má výrobok zaslať na posúdenie. Účastník konania podotýka, že uviedol, že to spotrebiteľ môže riešiť v prípade nesúhlasu obrátením sa na súdneho znalca odboru športová obuv. Všetci uvedení znalci sú registrovaní v zozname znalcov aj s priamymi kontaktmi, ktorý je voľne prístupný na internete. V prípade, ak by uviedol konkrétnu osobu znalca, mohlo by uvedené znamenať, že sa pokúša znalecký posudok nejakým spôsobom ovplyvniť. S prihliadnutím na uvedené žiada o prehodnotenie danej veci.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 24.11.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu uvedenému vo vyjadrení k oznámeniu, že vybavenie reklamácie bolo vykonané v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania pri vybavení reklamácie spotrebiteľa uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy tovaru nepostupoval v rozpore s ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, keď poukázal na možnosť obrátiť sa na súdnych znalcov odboru športová obuv, orgán dozoru uvádza, že zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, považuje orgán dozoru za jednoznačne preukázané. Tak ako aj účastník konania ako predávajúci nenamieta, inšpektormi SOI bolo pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľa P. týkajúca sa kvalitatívnych nedostatkov reklamovanej obuvi uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy dňa 29.09.2017 (potvrdenie o prijatí reklamácie č.: 377/2017), bola zo strany predávajúceho vybavená zamietnutím, a to dokladom o vybavení reklamácie zo dňa 10.10.2017, v rámci ktorého bolo konštatované, že v prípade nesúhlasu sa spotrebiteľ môže obrátiť na súdneho znalca odboru športová obuv, avšak bez bližšieho vymedzenia kontaktných údajov predmetnej osoby. V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Správny orgán je toho názoru, že túto povinnosť predávajúceho možno považovať za splnenú v tom prípade, ak je spotrebiteľovi poskytnutá presná a jasná informácia o osobe oprávnenej vykonávať odborné posúdenie (prípade o viacerých takýchto osobách), vrátane adresy, na ktorej spotrebiteľ môže o takéto odborné posúdenie žiadať, pričom sa musí jednáť o osobu, ktorá je oprávnená posudzovať daný výrobok a charakter reklamovanej vady. Vyššie uvedené konanie účastníka konania však s ohľadom na uvedené nemožno považovať za splnenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že účastník konania svojím postupom poskytol spotrebiteľovi dostatočné informácie týkajúce sa odborného posúdenia kvality ním reklamovaného tovaru, a preto odmieta záver o porušení zákona účastníkom konania, orgán dozoru uvádza, že zo znenia ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že spotrebiteľ musí byť jasne, úplne a zrozumiteľne informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie, a to spôsobom, ktorý ďalej nezaťažuje spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách. Ak by teda predávajúci uviedol v doklade o vybavení reklamácie konkrétnu osobu – znalca, prípadne inú oprávnenú osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, išlo by o dodržanie povinností predávajúceho v zmysle zákona, nakoľko samotný zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje od predávajúceho, aby tento v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy a zamietnutej predávajúcim, uviedol konkrétne, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Akékoľvek pochybnosti spotrebiteľov o nezaujatosti uvedenej osoby by boli v danom prípade právne irelevantné. Orgán dozoru poukazuje na skutočnosť, že napriek skutočnosti, že v súčasnosti je prístup k internetovému pripojeniu rozšírený, nemožno automaticky predpokladať, že daný prístup má každý spotrebiteľ, a to bez obmedzenia dát. Aj s prihliadnutím na uvedenú skutočnosť je povinnosťou predávajúceho spotrebiteľa informovať takým spôsobom, ktorý by od spotrebiteľa nevyžadoval ďalšie kroky smerujúceho k vyhľadávaniu osoby oprávnenej vykonávať odborné posúdenie.

Zákon nevyklučuje, aby si spotrebiteľ zvolil aj inú, ako predávajúci uvedení osobu, pričom túto si môže sám iniciatívne vyhľadať, avšak informačná povinnosť zo strany predávajúceho musí byť v danom prípade naplnená. Je potrebné podotknúť, že účastník konania a nie spotrebiteľ je profesionálom v danej oblasti, a teda v rámci poučenia spotrebiteľa má konať aj s náležitou odbornou starostlivosťou tak, aby svoje povinnosti plnil spôsobom, ktorý nie je spôsobilý spôsobiť ujmu spotrebiteľovi.

Orgán dozoru uvádza, že správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinný uložiť predávajúceho za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,-€. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Účastník konania ako predávajúci na základe vyššie uvedeného nedodrжал zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa a zároveň ohrozil práva spotrebiteľa, nakoľko jej neposkytol jasné, úplné a zrozumiteľné informácie potrebné pre uplatnenie práva na opätovné prehodnotenie opodstatnenosti rozhodnutia predávajúceho o zamietnutí reklamácie.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.11.2017 a z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vydanie dokladu o vybavení reklamácie (v prípade, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol) bez uvedenia jasnej, úplnej a zrozumiteľnej informácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie a zaťažuje spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách uvedených v doklade o vybavení reklamácie, či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách. Konanie účastníka konania tak môže mať za následok stratu času spotrebiteľa, ktorý musí vynaložiť na vyhľadávanie kontaktných adries uvedených osôb, prípadne aj možnú stratu finančných prostriedkov spojených napr. s čerpaním dát za účelom vyhľadávania relevantných osôb prostredníctvom internetu. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, pričom znova uplatnenú reklamáciu už nemožno zamietnuť. Uvedeným konaním je tak dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0427/01/2017**dátum: **30.04.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 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, 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: **Magic Box Slovakia, s.r.o.**, Trenčianska 47, 821 09 Bratislava,
IČO: 35 832 550,

kontrola vykonaná dňa 05.12.2017 v sídle spoločnosti Magic Box Slovakia, Trenčianska 47, Bratislava,

pre porušenie povinnosti dodávateľom

- **poskytovať písomné informácie o vlastnostiach výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – v súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 05.12.2017 v nadväznosti na odber vzoriek vykonaný dňa 21.09.2017 v prevádzke Tesco MY Bratislava, Kamenné námestie 1/A, Bratislava a doloženie nadobúdacích dokladov bolo zistené, že účastník konania ako dodávateľ na základe faktúry č. 61172981 zo dňa 08.08.2017 (dodaný 1 ks DVD Bob a Bobek na cestách 1 – kráľíci z klobouku) a faktúry č. 61173399 zo dňa 07.09.2017 (dodaný 1 ks DVD krtek a panda – kompletní 2. série) dodal predávajúcemu spoločnosti TESCO STORES, a.s., IČO: 313 218 28 nasledovné výrobky:
 1. DVD Bob a Bobek na cestách 1 – kráľíci z klobouku – informácie obsiahnuté na obale výrobku (stručný obsah rozprávky, názvy jednotlivých častí, minútáž, žáner, údaje o tvorcach diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
 2. DVD krtek & panda kompletní 2. série - informácie obsiahnuté na obale výrobku (názvy jednotlivých epizód, minútáž, žáner, údaje o tvorcach diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;

pri ktorých vyššie uvedené informácie o ich vlastnostiach boli poskytované len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, čím došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 11 ods. 2 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **200,- €**, (slovom: dvesto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04270117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.09.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzke Tesco MY Bratislava, Kamenné námestie 1/A, Bratislava zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 zákona č. 40/2015 Z. z. o audiovizii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 21.09.2017. Pri kontrole dňa 21.09.2017 boli odobraté výrobky DVD Bob a Bobek na cestách 1 - kráľíci z klobouku v plastovom obale á 1,99 €/ks, EAN: 8595165353631 (odobratý 1 ks) a DVD krtek & panda kompletní 2. série v plastovom obale á 7,99 €/ks, EAN: 8595165361032 (odobratý 1 ks). Odobraté vzory boli odovzdané na posúdenie pracovníkom Ministerstva kultúry SR, sekcie umenia a štátneho jazyka a sekcie médií, audiovizie a autorského práva. Z predložených nadobúdacích dokladov na predmetné výrobky – faktúra č. 61172981 zo dňa 08.08.2017 (dodaný 1 ks DVD Bob a Bobek na cestách 1 – kráľíci z klobouku) a faktúry č. 61173399 zo dňa 07.09.2017 (dodaný 1 ks DVD krtek a panda – kompletní 2. série) vyplýva, že dodávateľom predmetných výrobkov je spoločnosť Magic Box Slovakia, s.r.o. Dňa 05.12.2017 bola v sídle spoločnosti Magic Box Slovakia, s.r.o., Trenčianska 47, Bratislava vykonaná kontrola, ktorej výsledok je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 05.12.2017.

Posúdením odobratých vzoriek v nadväznosti na stanovisko Ministerstva kultúry SR boli zistené nasledovné nedostatky:

1. DVD Bob a Bobek na cestách 1 – kráľíci z klobouku – informácie obsiahnuté na obale výrobku (stručný obsah rozprávky, názvy jednotlivých častí, minútáž, žáner, údaje o tvorcovi diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka;
2. DVD krtek & panda kompletní 2. série - informácie obsiahnuté na obale výrobku (názvy jednotlivých epizód, minútáž, žáner, údaje o tvorcovi diela), t.j. údaje o vlastnostiach výrobku, boli uvedené len v českom znení, bez ich prekladu do kodifikovanej podoby štátneho jazyka.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 v nadväznosti na § 11 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako dodávateľ zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.09.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 23.09.2018.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladom i k spôsobu ich zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. L. uviedla, že z uvedeného jasne nevyplýva otázka zrozumiteľnosti a jazykovej úpravy diela z pohľadu českého jazyka pri diele pôvodne českom a diele s českým dabingom (jazyk český je tam stále ten istý) a obalu diela, zároveň bude žiadať MK o metodiku označovania „macíkom“ a „U“. Čo sa týka skutočností no informácii na obale, spoločnosť prehodnotí systém podávania informácií spotrebiteľom.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Účastníkom konania uvádzané skutočnosti nespochybňujú závery vykonanej kontroly. Vo vzťahu ku skutočnosti, že bude prehodnotený systém podávania informácií na obale, je potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov v nadväznosti na vykonanú kontrolu je povinnosťou účastníka konania vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z., pričom sa nejedná o skutočnosť zbavujúcu zodpovednosti za protiprávny stav.

V zmysle § 11 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa ak výrobca alebo dovozca nevstupuje do priameho vzťahu s predávajúcim, sú povinní pravdivo a úplne informovať o vlastnostiach výrobku dodávateľa. Dodávateľ je povinný pravdivo a úplne informovať o vlastnostiach výrobku predávajúceho. Informácie, ktoré výrobca, dovozca alebo dodávateľ musia poskytnúť, zahŕňajú

- a) úplný opis rizika, ktoré výrobok predstavuje, vrátane rizika výrobku používaného na výkon služby,
- b) všetky informácie dôležité pre používanie výrobku,
- c) opatrenia, ktoré je potrebné prijať na zabránenie vzniku rizika pre spotrebiteľa pri používaní výrobku.

V zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa je stanovená povinnosť uvádzať písomne poskytované informácie uvedené v § 10a až 12 v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Účastník konania, ako dodávateľ, v zmysle § 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia

uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.12.2017 v nadväznosti na odber vzoriek vykonaný dňa 21.09.2017 a predložené doklady.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Bez zabezpečenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných informácií o vlastnostiach výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka nemá spotrebiteľ k dispozícii jasné informácie potrebné k adekvátnemu posúdeniu obsahu predávaných výrobkov, čím môže dôjsť k ovplyvneniu jeho ekonomického správania, pričom v danom prípade sa jednalo o výrobky (rozprávky) určené pre maloletého diváka. Pri stanovovaní výšky sankcie bola zohľadnená skutočnosť, že nedostatky boli zistené pri 2 druhoch výrobkov, pričom v prospech účastníka konania bolo súčasne zohľadnené, že sa jednalo o informácie poskytované vo vzťahu k štátnemu jazyku v príbuznom – českom znení. Uvedeným konaním je však aj napriek tomu marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako dodávateľ je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0095/01/2018

dátum: 30.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 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, 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: **Ján Kovalčík**, Beniaková 3103/22, 841 05 Bratislava,
IČO: 32457863,

kontrola vykonaná dňa 26.03.2018 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu (daňový doklad zo dňa 31.08.2016 – montáž prietokového ohrievača – 48 €; JUNKERS MINI MAXX á 269,- €; drobný materiál – pripojenie plynový ventil – 26,30 €, doprava 10,50 €) spotrebiteľky Ing. A., uplatnenú listom zo dňa 20.09.2017 označeným ako „Reklamácia prietokového ohrievača Junker Mini Maxx“ zaslaného na poštovú prepravu na adresu miesta podnikania kontrolovanej osoby dňa 20.09.2017 a dňa 28.09.2017 bola reklamácia zaslaná aj elektronickou formou na adresu j.@g.com z adresy c.@h.com, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Z doložených dokladov vyplýva, že k vybaveniu reklamácie došlo vrátením finančných prostriedkov na základe poštovej poukážky dňa 26.03.2018, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **300,- €**, (slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00950118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.03.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre

Bratislavský kraj, Prievozská 32, Bratislava kontrolu v podnikateľského subjektu Ján Kovalčík, IČO 32 457 863, zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 na prešetrenie podania evidovaného pod č. 1126/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.03.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu (daňový doklad zo dňa 31.08.2016 – montáž prietokového ohrievača – 48 €; JUNKERS MINI MAXX á 269,- €; drobný materiál – pripojenie plynový ventil – 26,30 €, doprava 10,50 €) spotrebiteľky Ing. A., uplatnenú listom zo dňa 20.09.2017 označeným ako „Reklamácia prietokového ohrievača Junker Mini Maxx“ zaslaného na poštovú prepravu na adresu miesta podnikania kontrolovanej osoby dňa 20.09.2017 a dňa 28.09.2017 bola reklamácia zaslaná aj elektronickou formou na adresu j.@g.com z adresy c.@h.com, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Z doložených dokladov vyplýva, že k vybaveniu reklamácie došlo vrátením finančných prostriedkov na základe poštovej poukážky dňa 26.03.2018.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.01.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo doručené dňa 18.01.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 26.03.2018 pri kontrole prítomný p. Ján Kovalčík uviedol, že vzhľadom na skutočnosť, že nie je schopný zabezpečiť plnú funkčnosť aj nového výrobku, v krátkom čase by sa porucha opakovala, navrhuje demontáž pôvodného ohrievača a navrátenie plnej sumy na účet spotrebiteľky, prípadne poštovou poukážkou, pričom demontáž ohrievača inou osobou nebude prekážkou navrátenia plnej sumy, ktorú vráti spotrebiteľke najneskôr do 29.03.2018, o čom zašle SOI doklad.

V prílohe e-mailu zo dňa 27.03.2018 bol z adresy j.@g.com zaslaný scan podacieho lístka poštového poukazu na adresu A. na sumu 353,80 €.

V liste zo dňa 22.01.2018 účastník konania podal stanovisko k podaniu spotrebiteľky, v ktorom uviedol, že podnet prebiehal tak, ako je popísané zo strany inšpektorov SOI, prišiel v čase mimoriadnej pracovnej vyťaženia, ušiel jeho pozornosti. Spotrebiteľka ho kontaktovala telefonicky dňa 31.10.2017, tu sa ospravedlnil a ponúkol riešenie. To opakoval aj dňa 01.11.2017 emailom, o čom dokladá odpoveď. K technickej stránke sa nevyjadril, odkázal na spoločnosť R., pričom ako riešenie navrhuje navrátenie prietokového ohrievača a vrátenie celej kúpnej sumy za montáž aj výrobok.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyššie uvedeným vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. V tejto súvislosti orgán dozoru upozorňuje na to, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Samotný účastník konania sa vo svojom vyjadrení priznáva ku skutočnosti, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonnej 30-dňovej lehote odo dňa uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností, resp. dodržiavanie zákazov stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, *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 reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.* V prípade zistenia nedostatku je orgán dozoru pristúpiť k uloženiu sankcie za spáchaný správny delikt. Skutočnosti, na ktoré poukazuje účastník konania, t.j. že už pred kontrolou so spotrebiteľkou komunikoval, resp. navrhol termíny riešenia, nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, avšak uvedené správny orgán zohľadnil v súvislosti s určovaním výšky sankcie.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.03.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, 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 povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Súčasne bola zohľadnená skutočnosť, že spotrebiteľke boli aj pred samotnou kontrolou zo strany SOI navrhované termíny riešenia veci, ako aj skutočnosť, že prostredníctvom poštovej poukážky bola spotrebiteľke dodatočne zaslaná cena výrobku a montáže vo výške 353,80 €. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0164/01/2018

dátum: 30.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 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, 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: **RIEŠIME BÝVANIE, s.r.o.**, Majerníkova 8, 841 05 Bratislava,
IČO: 35 902 507,

kontrola vykonaná dňa 12.04.2018 a 03.05.2018 v obchodnej kancelárii realitnej kancelárie RIEŠIME BÝVANIE, Svätoplukova 30, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď pri výkone kontroly dňa 12.04.2018 bol kontrolovanou osobou predložený a inšpektormi SOI odobratý Reklamačný poriadok, ktorý tvorí prílohu č. 6 Inšpekčného záznamu zo dňa 12.04.2018 (ďalej len „Reklamačný poriadok“).

Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2018.

Posúdením odobratých materiálov (Reklamačného poriadku) bolo zistené, že:

- kontrolovaná osoba v Reklamačnom poriadku uviedla:

IV Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

- v bode 2.: *Reklamáciu musí klient uplatniť u realitnej kancelárie bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká.*
- v bode 5.: *Realitná kancelária si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak*
d) ak klient uplatnil reklamáciu po uplynutí doby uvedenej v bode 2.

V zmysle § 54 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej len "Občiansky zákonník") zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je spotrebiteľovi priznané právo na uplatnenie reklamácie. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a ani Občianskeho zákonníka však nestanovujú 30-dňovú lehotu, ktorou by bol spotrebiteľ limitovaný v uplatnení svojho práva. S prihliadnutím je stanovenie predmetnej lehoty, ktorá spôsobuje

zánik práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie vyhodnotené ako obmedzujúce vo vzťahu právam spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka), zhoršujúce zmluvné postavenie spotrebiteľa, a teda neprijateľné.

Zakotvením vyššie uvedených podmienok došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **900,- €**,
(slovom: deväťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01640118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.04.2018 a 03.05.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v obchodnej kancelárii realitnej kancelárie RIEŠIME BÝVANIE, Svätoplukova 30, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť RIEŠIME BÝVANIE, s.r.o., Majerníkova 8, Bratislava 841 05, IČO: 35 902 507 (ďalej len „kontrolovaná osoba“), zameranú na dodržiavanie 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 aj „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Pri výkone kontroly dňa 12.04.2018 bol kontrolovanou osobou predložený a inšpektormi SOI odobratý Reklamačný poriadok, ktorý tvorí prílohu č. 6 Inšpekčného záznamu zo dňa 12.04.2018 (ďalej len „Reklamačný poriadok“).

Posúdenie odobratých materiálov bolo vyhodnotené a zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2018.

Posúdením odobratých materiálov (Reklamačného poriadku) bolo zistené, že:

- kontrolovaná osoba v Reklamačnom poriadku uviedla:

IV Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

- v bode 2.: *Reklamáciu musí klient uplatniť u realitnej kancelárie bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká.*
- v bode 5.: *Realitná kancelária si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak*
d) ak klient uplatnil reklamáciu po uplynutí doby uvedenej v bode 2.

V zmysle § 54 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech

spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je spotrebiteľovi priznané právo na uplatnenie reklamácie.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a ani Občianskeho zákonníka však nestanovujú 30-dňovú lehotu, ktorou by bol spotrebiteľ limitovaný v uplatnení svojho práva. S prihliadnutím je stanovenie predmetnej lehoty, ktorá spôsobuje zánik práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie vyhodnotené ako obmedzujúce vo vzťahu právam spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka), zhoršujúce zmluvné postavenie spotrebiteľa, a teda neprijateľné.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) (v časti neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.03.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 11.04.2019.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, a to predovšetkým zo zákona o ochrane spotrebiteľa za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb., v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania a tým naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu

svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

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

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.04.2018, zo dňa 03.05.2018 ako i z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do zmluvných podmienok (reklamačného poriadku) zakotvil neprijateľné podmienky v rozpore so zákonom, ktoré spôsobujú značnú nerovnosť zmluvných strán práve v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobrejmyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Zakotvením ustanovenia, ktorým predávajúci podmienil platné uplatnenie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa, od kedy vznikol dôvod na reklamáciu a nedodržaním tejto lehoty zakladá právo na neuznanie reklamácie (resp. právo spotrebiteľa zmeškaním lehoty zaniká),

dochádza k obmedzovaniu práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady poskytnutej služby, čo sa v praxi môže odraziť v tom smere, že spotrebiteľ, napriek tomu, že zákonodarca nevyklučuje uplatnenie reklamácie aj po 30-ich dňoch, od kedy vznikol dôvod na reklamáciu, v domnienke potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia jeho zákonných práv, t.j. práva na reklamáciu (uvedená podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie, z dôvodu nesprávneho informovania spotrebiteľa o jeho práve v Reklamačnom poriadku účastníka konania). Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/D/0041/01/2018

dátum: 30.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **Jide Slovakia, s.r.o.**, Rulandská 8, 902 01 Pezinok, IČO: 36 772 887 (ďalej aj „účastník konania“),

kontrola vykonaná dňa 27.10.2017 a 16.01.2018 v prevádzke TopKRBY, Myslenická 21, 902 03 Grinava – Pezinok, prevádzkovanvej účastníkom konania,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **používať nekalé obchodné praktiky** - keď posúdením obsahu dokumentov predložených orgánu dozoru pri kontrole dňa 27.10.2017 a obsahu stránky www.t.sk, že výrobok krbová vložka Sélénic 700 s klapkou ref. č. 6769.05 bol na internetovej stránke www.t.sk uvedený s informáciou „Záruka: 5 rokov“, pričom v doklade „Návod na obsluhu a údržbu“ je v bode „Záruka“ uvedená dĺžka záruky: záruka trvá 5 rokov – korpus krbovej vložky. Na ostatné diely krbovej vložky sa vzťahuje 2-ročná záručná doba, t.j. záruka stanovená zákonom. Z uvedeného vyplýva, že informácia ohľadom záruky uvedená na stránke www.t.sk bola spotrebiteľom poskytovaná nejasným spôsobom, v dôsledku čoho priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, t.j. uvedené napĺňa znaky klamlivého opomenutia, čím došlo k porušeniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 4** 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.

Posúdením predložených dokumentov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

Objednávka

4., ... Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (e-mailom). Potvrdenie stornovania oznámi predávajúci spotrebiteľovi tiež výlučne písomnou formou. Písomná forma sa vyžaduje z dôvodu doložiteľného dokladu storna pre predávajúceho a zastavenie vybavovania objednávky.

a

IV. Odstúpenie od zmluvy

1., Spotrebiteľ je oprávnený stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (e-mailom info@topkrby.sk).

- uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, čím dochádza k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania, t.j. k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** 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.

IV. Odstúpenie od zmluvy

2., Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. ...

- uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, čím dochádza k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania, t.j. k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g)** 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.

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď posúdením predložených dokumentov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

4., 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 20% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Stornovanie objednávky možno v zmysle § 7 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, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) (V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.) považovať za právny režim odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa. Z cit. ustanovení rovnako vyplýva právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy až do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. V zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. platí, že uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Na základe vyššie cit. zákonných ustanovení možno uviesť, že zákon neumožňuje predávajúcemu požadovať od spotrebiteľa storno poplatok v prípade odstúpenia od zmluvy (stornovania objednávky) zo strany spotrebiteľa, ak ten využije svoje právo odstúpiť od zmluvy ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, t.j. pred prevzatím tovaru (t.j. stornuje objednávku) neskôr ako v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom. Zákon rovnako neumožňuje predávajúcemu požadovať úhradu vzniknutých nákladov a zmluvnú pokutu vo výške 20% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky v prípade, ak by akceptoval požiadavku spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy po lehote 7 pracovných dní, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 cit. zákona má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy až 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

III. Preberanie tovaru

3., Spotrebiteľ nadobúda vlastnícke práva k produktom až uhradením plnej ceny a ďalších peňažných čiastok dohodnutých v kúpnej zmluve na diaľku na účet predávajúceho. Do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na spotrebiteľa, ktorý má produkt v držbe, má spotrebiteľ všetky povinnosti uschovateľa veci a je povinný produkty a služby na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako produkt predávajúceho.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť označiť produkty predávajúceho do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na spotrebiteľa, ktorý má produkt v držbe tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako produkt predávajúceho;

IV. Odstúpenie od zmluvy

2., ... 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. Náklady na vrátenie produktu znáša spotrebiteľ.

...

Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. neukladá kupujúcemu povinnosť odstúpenie od zmluvy urobiť písomnou formou a ani povinnosť spolu s odstúpením od zmluvy doručiť do sídla predávajúceho produkt v lehote stanovenej predávajúcim (7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru). Požiadavka odstúpiť od zmluvy písomnou formou, t.j. listinou o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísanou spotrebiteľom, je kladená nad rámec zákona č. 102/2014 Z. z. V súlade s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Ustanovenie § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. tak neupravuje povinnosť spotrebiteľa použiť formulár na odstúpenie od zmluvy (predávajúcim nazvaný ako listina o odstúpení od kúpnej zmluvy), iba jeho možnosť použiť formulár ako pomôcku na uľahčenie procesu odstúpenia od zmluvy.

Požiadavka spolu s odstúpením od zmluvy doručiť predávajúcemu produkt je rovnako kladená nad rámec zákona č. 102/2014 Z. z. V zmysle § 10 ods. 1 cit. zákona je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ teda nie je povinný doručiť predávajúcemu produkt (tovar) spolu s odstúpením od zmluvy, tak ako to predávajúci požaduje.

V. Záruka a servis

2., ... Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa spotrebiteľ riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Povinnosť doručiť reklamovaný produkt mechanicky nepoškodený a v originálnom balení je kladená nad rámec zákona, nakoľko zo zákona o ochrane spotrebiteľa nijako nevyplýva. V súvislosti s tým je potrebné uviesť, že v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa.

Zakotvením vyššie uvedených zmluvných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu ukladania povinností bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď posúdením predložených dokumentov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo

zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

III. Preberanie tovaru

2., Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 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 o ochrane spotrebiteľa“) je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Priemerný spotrebiteľ môže byť vetou „Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“ automaticky odradený od uplatnenia reklamácie, aj keď by mohla byť jeho reklamácia opodstatnená. Spotrebiteľ má nepochybne právo na uplatnenie reklamácie a až v priebehu reklamačného konania sa má vada posúdiť a v súlade so zákonnými požiadavkami vo veci rozhodnúť. Samotný výsledok reklamačného konania však nemožno vopred stanoviť.

IV. Odstúpenie od zmluvy

5., Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:

a) produkt sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať

b) zmenila sa cena dodávateľa produktu

c) vystavená cena produktu bola chybná.

- uvedeným ustanovením predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach umožňuje predávajúcemu zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od zmluvy v prípade, ak sa zmenila cena dodávateľa produktu. V danej súvislosti je potrebné poukázať na znenie § 4 ods. 3 druhá veta zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie odmietnuť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Z uvedeného vyplýva, že zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predať výrobok spotrebiteľovi a zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj. Informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z.

poskytnutá, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

VI. Záverečné ustanovenia

2., ...

Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za ušlý zisk, stratu príležitosti alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.

- uvedeným ustanovením predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, nakoľko predávajúci, ktorý je v zmluvnom vzťahu so spotrebiteľom, sa zbavuje zodpovednosti za škodu, ktorou môžu byť iné nepriame alebo následné straty. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na náhradu škody. V zmysle § 420 Občianskeho zákonníka každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti.

VI. Záverečné ustanovenia

4., ...

Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne meniť znenie Všeobecných obchodných podmienok.

- Citované ustanovenie predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, podľa ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia umožňujúce dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Orgán dozoru súčasne poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Zakotvením vyššie uvedených zmluvných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k porušeniu zákazu použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – keď posúdením predložených dokumentov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

3., *Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplattenú za produkt vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť.*

- podľa § 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. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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.

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď na internetovej stránke elektronického obchodu www.t.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) a e) 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, a to označenie registra, ktorý ju zapísal a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona o ochrane spotrebiteľa;

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámila informáciu o postupoch vybavovania reklamácií, keď v Obchodných podmienkach absentovali informácie o postupoch vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (lehota na vybavenie reklamácie, vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie), čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. g)** zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytla spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. (predávajúci v texte obchodných podmienok iba uvádza, že odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, pričom písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom), čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. h)** zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi oznámiť informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy** – posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.). Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. k)** zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku poučiť spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu** – posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučila spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, nakoľko v Obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke obsiahnutý postup neobsahoval poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko absentuje informácia o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. l)** zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi 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 posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámila informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedla na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať

návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **3000,- €**,
(slovom: tritisíc eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00410118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.10.2017 a 16.01.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke TopKRBY, Myslenická 21, 902 03 Grinava – Pezinok, prevádzkovanou spoločnosťou Jide Slovakia, s.r.o., zameranú na dodržiavanie 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 o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), 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. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.10.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 16.01.2018.

Pri výkone kontroly dňa 27.10.2017 boli inšpektormi SOI odobraté nasledujúce dokumenty:

- Print screen vytvorenia objednávky na výrobok krbová vložka Sélénic 700 s klapkou - ref. č. 6769.05, ktorý sa v čase kontroly nachádzal v ponuke pre spotrebiteľa na stránke www.t.sk
- Obchodné podmienky spoločnosti Jide Slovakia, s.r.o. vytlačené zo stránky www.t.sk
- Print screen „Kontakty“ obsiahnuté na internetovej stránke www.t.sk
- „Návod na obsluhu a údržbu“, ktorý predstavuje informácie, ktoré sú spotrebiteľom poskytnuté v písomnej podobe pri zakúpení výrobku.

Z predložených dokumentov bolo zistené, že výrobok krbová vložka Sélénic 700 s klapkou ref. č. 6769.05 bol na internetovej stránke www.t.sk uvedený s informáciou „Záruka: 5 rokov“, pričom v doklade „Návod na obsluhu a údržbu“ je v bode „Záruka“ uvedená dĺžka záruky: záruka trvá 5 rokov – korpus krbovej vložky. Na ostatné diely krbovej vložky sa vzťahuje 2-ročná záručná doba, t.j. záruka stanovená zákonom. Z uvedeného vyplýva, že informácia ohľadom záruky uvedená na stránke www.t.sk bola spotrebiteľom poskytovaná nejasným spôsobom, v dôsledku čoho priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, t.j. uvedené napĺňa znaky klamlivého opomenutia.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že:

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

Objednávka

4., ... Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (e-mailom). Potvrdenie stornovania oznámi predávajúci spotrebiteľovi tiež výlučne písomnou formou. Písomná forma sa vyžaduje z dôvodu doložiteľného dokladu storna pre predávajúceho a zastavenie vybavovania objednávky.

a

IV. Odstúpenie od zmluvy

1., Spotrebiteľ je oprávnený stornovať objednávku bez poplatku, a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (e-mailom info@topkrby.sk).

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

4., 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 20% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Stornovanie objednávky možno v zmysle § 7 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, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) (V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.) považovať za právny režim odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa. Z cit. ustanovení rovnako vyplýva právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy až do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. V zmysle § 10 ods. 7

zákona č. 102/2014 Z. z. platí, že uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Na základe vyššie cit. zákonných ustanovení možno uviesť, že zákon neumožňuje predávajúcemu požadovať od spotrebiteľa storno poplatok v prípade odstúpenia od zmluvy (stornovania objednávky) zo strany spotrebiteľa, ak ten využije svoje právo odstúpiť od zmluvy ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, t.j. pred prevzatím tovaru (t.j. stornuje objednávku) neskôr ako v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom. Zákon rovnako neumožňuje predávajúcemu požadovať úhradu vzniknutých nákladov a zmluvnú pokutu vo výške 20% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky v prípade, ak by akceptoval požiadavku spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy po lehote 7 pracovných dní, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 cit. zákona má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy až 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Uvedená požiadavka predávajúceho je preto kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

III. Preberanie tovaru

2., Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 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 o ochrane spotrebiteľa“) je právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Priemerný spotrebiteľ môže byť vetou „Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“ automaticky odradený od uplatnenia reklamácie, aj keď by mohla byť jeho reklamácia opodstatnená. Spotrebiteľ má nepochybne právo na uplatnenie reklamácie a až v priebehu reklamačného konania sa má vada posúdiť a v súlade so zákonnými požiadavkami vo veci rozhodnúť. Samotný výsledok reklamačného konania však nemožno vopred stanoviť.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

III. Preberanie tovaru

3., Spotrebiteľ nadobúda vlastnícke práva k produktom až uhradením plnej ceny a ďalších peňažných čiastok dohodnutých v kúpnej zmluve na diaľku na účet predávajúceho. Do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na spotrebiteľa, ktorý má produkt v držbe, má spotrebiteľ všetky povinnosti uschovateľa veci a je povinný produkty a služby na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako produkt predávajúceho.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť označiť produkty predávajúceho do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na spotrebiteľa, ktorý má produkt v držbe tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako produkt predávajúceho.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

2., Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. ...

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

2., ... 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. Náklady na vrátenie produktu znáša spotrebiteľ.

...

Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon č. 102/2014 Z. z. neukladá kupujúcemu povinnosť odstúpenie od zmluvy urobiť písomnou formou a ani povinnosť spolu s odstúpením od zmluvy doručiť do sídla predávajúceho produkt v lehote stanovenej predávajúcim (7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru).

Požiadavka odstúpiť od zmluvy písomnou formou, t.j. listinou o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísanou spotrebiteľom, je kladená nad rámec zákona č. 102/2014 Z. z. V súlade s ustanovením § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci. Ustanovenie § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. tak neupravuje povinnosť spotrebiteľa použiť formulár na odstúpenie od zmluvy

(predávajúcim nazvaný ako listina o odstúpení od kúpnej zmluvy), iba jeho možnosť použiť formulár ako pomôcku na uľahčenie procesu odstúpenia od zmluvy.

Požiadavka spolu s odstúpením od zmluvy doručiť predávajúcemu produkt je rovnako kladená nad rámec zákona č. 102/2014 Z. z. V zmysle § 10 ods. 1 cit. zákona je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Spotrebiteľ teda nie je povinný doručiť predávajúcemu produkt (tovar) spolu s odstúpením od zmluvy, tak ako to predávajúci požaduje.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

3., Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za produkt vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť.

- Podľa § 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. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

IV. Odstúpenie od zmluvy

5., Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:

a) produkt sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať

b) zmenila sa cena dodávateľa produktu

c) vystavená cena produktu bola chybná.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach umožňuje predávajúcemu zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od zmluvy v prípade, ak sa zmenila cena dodávateľa produktu. V danej súvislosti je potrebné poukázať na znenie § 4 ods. 3 druhá veta zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Z uvedeného vyplýva, že zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi a zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený alebo inak pripravený na predaj. Informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

V. Záruka a servis

2., ... Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa spotrebiteľ riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Povinnosť doručiť reklamovaný produkt mechanicky nepoškodený a v originálnom balení je kladená nad rámec zákona, nakoľko zo zákona o ochrane spotrebiteľa nijako nevyplýva. V súvislosti s tým je potrebné uviesť, že v zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Uvedeným dochádza k porušeniu zákazu ukladania povinností bez právneho dôvodu.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

VI. Záverečné ustanovenia

2., ...

Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.

- uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, nakoľko predávajúci, ktorý je v zmluvnom vzťahu so spotrebiteľom, sa zbavuje zodpovednosti za škodu, ktorou môžu byť iné nepriame alebo následné straty. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na náhradu škody. V zmysle § 420 Občianskeho zákonníka každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti.

- predávajúci v predložených Obchodných podmienkach uviedol:

VI. Záverečné ustanovenia

4., ...

Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne meniť znenie Všeobecných obchodných podmienok.

- Citované ustanovenie predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, podľa ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia umožňujúce dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Orgán dozoru súčasne poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah internetovej stránky www.t.sk bolo zistené, že:

- na internetovej stránke elektronického obchodu www.t.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) a e) 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, a to označenie registra, ktorý ju zapísal a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.
- účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o postupoch vybavovania reklamácií, keď v Obchodných podmienkach absentovali informácie o postupoch vybavovania reklamácií upravený v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (lehota na vybavenie reklamácie, vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie).
- účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. (predávajúci v texte obchodných podmienok iba uvádza, že odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, pričom písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom).
- účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy (§ 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.).
- účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, nakoľko v Obchodných podmienkach a iných informáciách obsiahnutých na internetovej stránke obsiahnutý postup neobsahoval poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko absentuje informácia o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a

podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; zároveň neuviedla na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenia § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c) (v časti neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách); § 4 ods. 2 písm. c) (v časti nekalých obchodných praktík) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g); § 4 ods. 2 písm. c) (v časti nekalých obchodných praktík) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 4; zákona č. 250/2007 Z. z. a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), h), k), l), t) zákona č. 102/2014 Z. z. za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.10.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 09.10.2018.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.10.2017 pri výkone kontroly prítomná p. D. (konateľ účastníka konania) uviedla, že stránka sa momentálne aktualizuje a informácie o záruke opraví. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 16.01.2018 pri výkone kontroly prítomná p. D. (konateľ účastníka konania) uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedeným skutočnostiam v inšpekčnom zázname zo dňa 27.10.2017 a zo dňa 16.01.2018 orgán dozoru uvádza, že predmetnými tvrdeniami účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený protiprávny skutkový stav. Ku argumentu uvedenému vo vysvetlivke, že stránka sa momentálne aktualizuje a informácie o záruke opraví správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 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. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

V zmysle § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

Podľa § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

V zmysle § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V zmysle § 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“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

V zmysle § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka

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

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

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

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka

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

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

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

h) 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,

k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,

t) 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.

V zmysle § 4 ods. 1 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. Poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie

d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,

e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť

pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur.

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právne úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnuteľný správny deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z., t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.10.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.01.2018, z informácií zverejnených na internetovej stránke účastníka konania www.t.sk a dokumentov predložených pri kontrole dňa 27.10.2017:

- Print screen vytvorenia objednávky na výrobok krbová vložka Sélénic 700 s klapkou - ref. č. 6769.05, ktorý sa v čase kontroly nachádzal v ponuke pre spotrebiteľa na stránke www.t.sk
- Obchodné podmienky spoločnosti Jide Slovakia, s.r.o. vytlačené zo stránky www.t.sk
- Print screen „Kontakty“ obsiahnuté na internetovej stránke www.t.sk
- „Návod na obsluhu a údržbu“, ktorý predstavuje informácie, ktoré sú spotrebiteľom poskytnuté v písomnej podobe pri zakúpení výrobku.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania vo svojich Obchodných podmienkach dojednal ustanovenia uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorým spotrebiteľovi ukladal povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákonom stanoveného zákazu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí okrem iného aj povinnosť predávajúceho zdržať sa ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone, resp. sú s ním v rozpore. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil. Zakotvením povinnosti v prípade akceptovania požiadavky

spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy po lehote 7 pracovných dní požadovať od spotrebiteľa úhradu vzniknutých nákladov a zmluvnú pokutu vo výške 20% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky, ako i vyžadovaním požiadavky od spotrebiteľa aby spotrebiteľ až do prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na spotrebiteľa, ktorý má produkt v držbe aby ho označil tak, aby boli za každých okolností identifikovateľný ako produkt predávajúceho, ako i zakotvením požiadavky účastníka konania aby odstúpenie od zmluvy bolo uskutočnené písomnou formou (listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom) a musí byť v uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho, ako i zakotvením požiadavky účastníka konania aby spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie doručil reklamovaný produkt mechanicky nepoškodený, v originálnom balení dochádza k priamemu ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko tento v domnení potreby naplnenia požiadaviek kladených účastníkom konania môže byť odradený od uplatnenia jeho zákonných práv, t.j. práva na reklamáciu (napr. v prípade, ak spotrebiteľ nedisponuje originálnym obalom, uvedená podmienka je spôsobilá spotrebiteľa odradiť od uplatnenia reklamácie, pričom rovnaký dôsledok má pre spotrebiteľa i existencia rizika, že bude povinný uhradiť predávajúcemu vzniknuté náklady a zmluvnú pokutu vo výške 20% z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky. Uvedeným ukladaním povinností nad rámec zákona tak došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu tiež porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, ktoré správny orgán hodnotí ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Následkom nedodržania odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým opomenutím došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru nevhodným a nejasným spôsobom poskytnutých informácií (o tom, že výrobok krbová vložka Sélénic 700 s klapkou ref. č. 6769.05 bol na internetovej stránke www.t.sk uvedený s informáciou „Záruka: 5 rokov“, pričom v doklade „Návod na obsluhu a údržbu“ je v bode „Záruka“ uvedená dĺžka záruky: záruka trvá 5 rokov – korpus krbovej vložky. Na ostatné diely krbovej vložky sa vzťahuje 2-ročná záručná doba, t.j. záruka stanovená zákonom.) sa pritom jedná o dôležité údaje spôsobilé determinovať rozhodnutie spotrebiteľa o jeho obchodnej transakcii, a teda uvedená informácia má pre rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii podstatný vplyv a jej poskytnutím nevhodným spôsobom dochádza k tomu, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Predĺžením lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy v rozpore s osobitnou právnou úpravou dochádza k znevýhodneniu právneho postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu a k porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľ v dlhšej časovej lehote ako 14 dní stanovených zákonom nemá k dispozícii finančné prostriedky, ktoré vynaložil na kúpu tovaru, čím je zároveň marený aj účel zákona o ochrane spotrebiteľa. Je potrebné zdôrazniť, že lehota na vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi predstavuje pre spotrebiteľa dôležitý údaj, ktorý spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom, či odstúpi od zmluvy.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto cit. predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha a označenie registra, ktorý ju zapísal a číslo zápisu. V prípade nezabezpečenia

všeobecných informačných povinností v súlade s ust. § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, čím mohol podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k právu spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií sa pritom jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom či odstúpi od zmluvy. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté aj na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky v rozpore so zákonom, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu zmluvných strán práve v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Neprijateľná podmienka, v zmysle ktorej je spotrebiteľ povinný pri preberaní zásielky skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky a v prípade viditeľného poškodenia a zničenia ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou službou spísať Zápis o škode na zásielke inak akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované, obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku. Najmä vetou „Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.“ môže byť spotrebiteľ automaticky odradený od uplatnenia reklamácie, aj keď by mohla byť jeho reklamácia opodstatnená. Taktiež vyhradenie si práva účastníka konania ako predávajúceho na odstúpenie od zmluvy ak sa zmenila cena dodávateľa produktu je neprijateľnou zmluvnou podmienkou v spotrebiteľskej zmluve, ktorá spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Zakotvením ustanovenia, ktorým sa predávajúci zbavuje zodpovednosti za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo akékoľvek iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom, predávajúci vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, nakoľko predávajúci, ktorý je v zmluvnom vzťahu so spotrebiteľom, sa zbavuje zodpovednosti za škodu, ktorou môžu byť iné nepriame alebo následné straty. Jedným zo základných práv garantovaných v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je právo spotrebiteľa na náhradu škody. Ustanovenie, ktorým si účastník konania ako predávajúci vyhradzuje právo jednostranne meniť znenie Všeobecných obchodných podmienok spôsobuje značnú nerovnováhu a neistotu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a je uvedené ako neprijateľná podmienka priamo v ustanovení § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka. Spotrebiteľ často, vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Z hľadiska dopadov na spotrebiteľa, ktorému nemusí byť zrejmé znenie existujúcej právnej úpravy, tak spotrebiteľ mohol byť odradený od uplatnenia práva na reklamáciu, odstúpenie od zmluvy resp.

spôsobuje značnú neistotu, či už vo forme ceny resp. celkovo v znení Všeobecných obchodných podmienok.

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil 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 skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neuvedením informácií o postupoch vybavovania reklamácií, vrátane informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúcemu vyplývajú z príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, resp. o možnosti opätovného uplatnenia reklamácie, dochádza opätovne k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktorý mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, predovšetkým práva na informácie a ochranu ekonomických záujmov garantované v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zároveň môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol na skutočnosť, že v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci, okrem iného, povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 k cit. predpisu. Zmyslom vyššie uvedenej povinnosti predávajúceho je zjednodušiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko v praxi nie je ojedinelý prípad, kedy spotrebiteľ nemá vedomosť o tom, akým spôsobom si má vyššie uvedené právo uplatniť a predovšetkým, čo presne by malo písomné odstúpenie od zmluvy obsahovať, aby bolo riadne uplatnené. Nesplnením vyššie uvedenej povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutým ustanovením zákona.

Neoznámenie informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informácie o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, môže ho vždy vrátiť.

Nepoučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu. Neuvedením informácií o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať dochádza opätovne k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktorý mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, predovšetkým práva na informácie a ochranu ekonomických záujmov garantované v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zároveň môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Neoznámením informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprimerane

st'azené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach, po splnení ktorých tak môže urobiť.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania orgán dozoru zohľadnil, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia a znevýhodnenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv (resp. zmluvných podmienok), do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. V súlade s kritériami určovania výšky pokuty prihliadol orgán dozoru na skutočnosť, že konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, teda k ohrozeniu práv spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorých má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie, právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatel'a deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský
kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0063/01/2018**dátum: **30.04.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **Jozef Fandel - URBYT**, Obežná 3237/8, Bratislava – Ružinov
IČO: 37 142 933,

kontrola vykonaná dňa 15.12.2017, 02.02.2018 a 09.02.2018 v prevádzke Jozef Fandel - URBYT, Obežná 3237/8, Bratislava – Ružinov.

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie** – pri výkone kontroly a na základe dokladov predložených orgánu dozoru bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že účastník konania nepreukázal predloženie správy o svojej činnosti týkajúcej sa bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava vlastníkom bytov 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, ku dňu skončenia správy (29.02.2016) v zmysle § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov účinného v čase skončenia správy. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. h)** 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 nadväznosti na § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov účinného v čase skončenia správy.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **300,- €** (slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00630118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.12.2017, 02.02.2018 a 09.02.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzke Jozef Fandel – URBYT, Súhvezdná 10, Bratislava (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľov – užívateľov

a vlastníkov bytov p. Ing. J. (zástupca vlastníkov bytového domu Astronomická 1-13), p. Ing. B., p. O. (splnomocnený zástupca vlastníčky bytu p. M.) a p. Mgr. Z., evidovaného pod č. 1254/2016 a na dodržiavanie ustanovení 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 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 182/1993 Z. z.“). Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 15.12.2017, 02.02.2018 a 09.02.2018 a úradnom zázname zo dňa 01.03.2018.

Ku kontrole boli kontrolovanou osobou dňa 15.12.2017 predložené nasledovné doklady:

- Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi správcom Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava a vlastními p. P. a p. Z. zo dňa 1.2.2010 + dodatok č.1 – 11 listov – príloha č.1
- Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi správcom Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava a vlastníkom p. J. zo dňa 5.10.2010 +dodatok č.1 – 11 listov – príloha č.2
- Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi správcom Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava a vlastníčkou p. M. + dodatok č.1 – 11 listov – príloha č.3
- zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava zo dňa 9.12.2014 – 7 listov + Plán prevádzky, údržby a opráv domu na rok 2015 – príloha č.4
- list vo veci „Odovzdanie dokladov k bytovému domu Astronomická č. 1-13.“ od správcu Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava adresovaný A. zo dňa 31.3.2016 – príloha č.5
- doklad – „POZVÁNKA“ na schôdzu vlastníkov ktorá sa uskutoční bytového domu Astronomická 1-13 zo dňa 21.4.2015 a 9.12.2014 – 2 listy – príloha č.6
- faktúra č. 2015/076 – odberateľ: Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava a dodávateľ: R. + príloha – 2 listy – príloha č.7
- list vo veci „Zrušenie objednávky bez čísla zo dňa 19.11.2015“ od R. adresovaný správcovi Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava zo dňa 1.12.2015 + 4 prílohy – 5 listov – príloha č.8
- doklad o prevzatí dokumentov z podpismi vlastníkov bytového domu Astronomická 1-13 zo dňa 26.5.2015 – 7 listov – príloha č.9
- Správa o činnosti správcu, tvorba a čerpanie FÚaO pre bytový dom Astronomická 1-13 za rok 2014 vyhotovená správcom Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava – príloha č.10
- Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava zo dňa 6.8.2015 – 3 listy – príloha č.11
- Oznam – „Vážení vlastníci bytov domu Astronomická 1 – 13!“ príloha č.12
- list vo veci „Výpoveď zo zmluvy o výkone správy – Astronomická ulica 1 – 13, Bratislava“ od správcu Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8 adresovaný vlastníkom bytov a NP, Astronomická 1-13, Bratislava zo dňa 17.12.2014 + prílohy – 11 listov – príloha č.13
- list vo veci „Žiadosť“ od nového správcu A. adresovaný pôvodnému správcovi Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava zo dňa 27.1.2016 + prílohy – 5 listov – príloha č.14
- e-mailová komunikácia vo veci „účet“ medzi M. a J. zo dňa 1.3.2016, 6.3.2016 a 7.3.2016 – príloha č.15
- list vo veci „Oznámenie o výbere nového správcu bytového domu Astronomická ulica č.1-13“ od Výbor vlastníkov bytov na ulici Astronomická 1-13, Bratislava adresovaný spoločnosti P. prijaté 24.3.2003 + príloha – 8 listov – príloha č.16

- Vyúčtovanie úhrad plnenia za roky 2015 a 2016 na bytovom dome Astronomická 1-13, Bratislava – 2 listy – príloha č.17
- List vo veci „Potvrdenie“ od banky adresovaný správcovi Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava zo dňa 29.3.2016 + prílohy – 7 listov – príloha č.18
- List vo veci „Oznámenie o výsledku procesu podpisovania zmlúv o výkone správy medzi vlastními bytov a správcovskou spoločnosťou A.M.C.-A správa nehnuteľností s.r.o.“ od Výboru zástupcov vlastníkov bytového domu dome Astronomická 1-13, Bratislava adresovaný správcovi Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava zo dňa 26.1.2016 – príloha č.19
- Doručka- odosielateľ: správca Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava adresát: J. s dátumom prevzatia 28.6.2016 + príloha – 2 listy – príloha č.20
- E-mailová komunikácia vo veci „Vyúčtovanie“ medzi M. a J. zo dňa 20.3.2017, 24.3.2017, 27.3.2017 a 30.3.2017 – príloha č.21

Na základe uloženého záväzného pokynu uvedeného v inšpekčnom zázname zo dňa 15.12.2017 boli kontrolovanou osobou dňa 4.1.2018, prijaté I – SOI pre Bratislavský kraj dňa 8.1.2018 predložené nasledovné doklady:

- sprievodný list e – mail vo veci: „kontrola Astronomická“ zo dňa 4.1.2018 od j.@a.sk adresovaný inšpektor175, prijaté I-SOI pre Bratislavský kraj dňa 8.1.2018
- list vo veci: „Vyjadrenie správcu k podnetu spotrebiteľov – vo veci revízie a tlakovej skúšky na Astronomickej č. 1 – 13.“ od správcu Jozef FANDEL - URBYT správa bytov a domov, Obežná 8, Bratislava adresovaný SOI pre Bratislavský kraj – inšpektor 175 zo dňa 3.1.2018 – príloha č. 22
- list vo veci: „Vyjadrenie správcu k podnetu spotrebiteľov – vo veci voľby zástupcu / zástupcov vlastníkov v predmetnom bytovom dome + podpisového práva v banke.“ Od správcu Jozef FANDEL - URBYT správa bytov a domov, Obežná 8, Bratislava adresovaný SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, Bratislava – inšpektor 175 zo dňa 3.1.2018 – príloha č. 23

Ku kontrole boli kontrolovanou osobou dňa 2.2.2018 predložené nasledovné doklady:

- Zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava zo dňa 18.11.2015 + 1 príloha – 5 listov - príloha č. 24
- list vo veci: „Výzva na plnenie povinností zo zmluvy o výkone správy – ročné vyúčtovanie za rok 2015 a vyúčtovanie za mesiac január a február 2016“ od vlastníkov bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava adresovaný správcovi Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava zo dňa 31.5.2016 – 3 listy - príloha č. 25
- podací lístok z pošty zo dňa 8.6.2016 - príloha č. 26
- list vo veci: „Výzva na plnenie povinností zo zmluvy o výkone správy – ročné vyúčtovanie za rok 2015 a vyúčtovanie za mesiac január a február 2016.“ od správcu Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava adresovaný vlastníkom bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava zo dňa 21.6.2016 - príloha č. 27
- Správa o činnosti správcu vrátane vyúčtovania použitia FPÚaO za rok 2015 pre bytový dom Astronomická 1 - 13, Bratislava - príloha č. 28
- Správa o činnosti správcu vrátane vyúčtovania použitia FPÚaO za rok 2016 pre bytový dom Astronomická 1 - 13, Bratislava - príloha č. 29
- Schôdza vlastníkov bytov domu Astronomická 1 - 13, Bratislava zo dňa 21.4.2015 – 5 listov – príloha č. 30

- Oznam od Výboru zástupcov vlastníkov bytového domu Astronomická 1 - 13, Bratislava v z. predsedom J. adresovaný správcovi Jozef Fandel – URBYT s.r.o., Obežná 8, Bratislava zo dňa 14.7.2015 - príloha č. 31
- Zápis o príčine a rozsahu škody na hnutel'nom a nehnuteľnom majetku od U. – 2 listov – príloha č. 32
- Oznámenie poistnej udalosti spôsobenej vandalizmom od U. – 2 listov – príloha č. 33

Ku kontrole boli kontrolovanou osobou dňa 9.2.2018 predložené nasledovné doklady:

- Výsledok písomného hlasovania v bytovom dome Astronomická 1 - 13, Bratislava o otázkach prerokovaných na schôdzi vlastníkov bytov dňa 29.10.2013 + zápisnica zo schôdze zo dňa 29.10.2013 – 4 listy - príloha č. 34
- list vo veci: „Vec – správa o činnosti“ od správcu Jozef Fandel – URBYT, Obežná 8, Bratislava adresovaný SOI, Bratislavský kraj, inšpektor 175 zo dňa 9.2.2018 – príloha č. 35

Z dokladov predložených kontrolovanou osobou bolo zistené, že kontrolovaná osoba ukončila správu bytového domu Astronomická 1 - 13, Bratislava k 29.2.2016 na základe výpovede správcu. Správu bytového domu prevzala správcovská spoločnosť A., ktorá dom začala spravovať od 1.3.2016.

Kontrolovaná osoba predložila preberajúco – odovzdávajúci protokol so zoznamom odovzdanej dokumentácie týkajúcej sa spravovaného domu Astronomická 1 - 13, Bratislava, ktoré prevzal nový správca dňa 29.2.2016. V zozname odovzdávajúcich dokladov sa okrem iných dokladov nachádzali:

- Správa o činnosti správcu vrátane vyúčtovania použitia FÚaO za rok 2015 – 57 listov
- Správa o činnosti správcu vrátane vyúčtovania použitia FÚaO za rok 2016 – 26 listov
- Vyúčtovanie úhrad za plnenia za rok 2015, ako podklad pre rozúčtovanie – 125 listov
- Vyúčtovanie úhrad za plnenia za rok 2016, ako podklad pre rozúčtovanie – 24 listov

Kontrolovaná osoba odovzdala doklady týkajúce sa domu novému správcovi dňa 9.2.2016 a dňa 31.3.2016.

Pri výkone kontroly a na základe vyššie uvedených dokladov predložených orgánu dozoru bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nepreukázal predloženie správy o svojej činnosti týkajúcej sa bytového domu Astronomická 1-13, Bratislava vlastníkom bytov 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, ku dňu skončenia správy (29.02.2016) v zmysle § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov účinného v čase skončenia správy. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov účinného v čase skončenia správy, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.11.2018 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 30.11.2018.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru vyjadril listom zo dňa 07.12.2018 „č. k. P/0063/01/2018“ (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Vo svojom vyjadrení uvádza, že správu o činnosti správcu použitia FÚaO za rok 2015 a január a február 2016 vypracoval, tú následne odovzdal v preberacom protokole dňa 29.02.2016 novému správcovi. Nový správca mal podľa účastníka konania povinnosť vypracovať rozúčtovanie úhrad za plnenia na jednotlivé byty a doručiť jednotlivým vlastníkom bytov Astronomická 1-13. Súčasťou doručenia je podľa vyjadrenia účastníka konania aj správa o činnosti správcu vrátane použitia FÚaO, ktorú vypracoval účastník konania. Účastník konania ďalej vo svojom vyjadrení uvádza, že v §8a ods. 2 je použité slovíčko „Zároveň.....“ a v pokračujúcom texte tohto odseku „ak správca končí“ a nikde nie je použité slovíčko „jednotlivým“ a v závere dodáva, že v tomto ustanovení sa používa slovíčko správca a účastník konania je od 01.03.2016 bývalý správca.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 15.12.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. - podnikateľ, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že (obsah inšpekčného záznamu) berie na vedomie, doklady zašle v požadovanom termíne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 02.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. - podnikateľ, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že (obsah inšpekčného záznamu) berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly 09.02.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. - podnikateľ, zistený protiprávny skutkový nespochybnil, pričom len uviedol, že svoje vyjadrenie prikladá v prílohe č. 35.

Pri výkone kontroly dňa 09.02.2018 účastník konania predložil o.i. aj list – Vec – Správa o činnosti (príloha č. 35), v ktorej uvádza, že správa o činnosti je zároveň súčasť rozúčtovania na jednotlivé byty a keďže nevykonali rozúčtovanie na jednotlivé byty, neboli povinní doručiť ani správu o činnosti správcu každému vlastníkovi bytu. V závere účastník uvádza, že správa o činnosti správcu bola odovzdaná spoločne s ostatnými dokladmi v preberacom protokole.

K vyššie uvedenému správny orgán uvádza, že v §8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov účinného v čase skončenia správy je definovaná povinnosť správcu, ale taktiež správcu, ktorý končí svoju činnosť: *„Správca je povinný najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcej sa domu, najmä o finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu. Zároveň je povinný vykonať vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome. Ak správca končí svoju činnosť, je povinný 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a odovzdať všetky písomné materiály, ktoré súvisia so správou domu vrátane vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia. Zároveň je povinný previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu alebo spoločenstva.“*

Z uvedeného ustanovenia jasne vyplýva povinnosť končiaceho správcu predložiť 30 dní pred skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti správcu vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu. Z dôvodu, že vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome nebolo uvedené odovzdané najneskôr v deň skončenia správy, došlo k porušeniu zákona. V zákone č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov účinnom v čase vydania rozhodnutia je daná povinnosť zúžená vo vzťahu k vlastníkom len na povinnosť správcu predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o jeho (správcu) činnosti týkajúcej sa tohto domu a je upravená v ustanovení § 9 ods. 6 (zákon v danom prípade už rozlíšil, aké doklady sa odovzdávajú vlastníkom a aké novému správcovi; z uvedeného dôvodu bol zúžený v danej časti aj skutok, v súvislosti s ktorým bolo pristúpené k uloženiu sankcie) „*Ak zaniká zmluva o spoločenstve alebo zmluva o výkone správy alebo ak správca alebo spoločenstvo končia svoju činnosť, je doterajšie spoločenstvo alebo doterajší správca povinný najneskôr v deň zániku zmluvy alebo v deň skončenia činnosti predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na nový účet domu zriadený novým správcom alebo novým spoločenstvom. Doterajšie spoločenstvo alebo doterajší správca sú zároveň v rovnakej lehote povinní odovzdať novému správcovi, predsedovi založeného spoločenstva alebo na tento účel poverenému vlastníkovi bytu alebo nebytového priestoru v dome celú dokumentáciu týkajúcu sa správy domu, najmä dodávateľské zmluvy, pracovné zmluvy a poisťné zmluvy, účtovné doklady, technickú dokumentáciu domu, vyúčtovania úhrad za plnenia a vyúčtovania fondu prevádzky, údržby a opráv, zápisnice a rozhodnutia vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, ako aj ďalšie dokumenty nevyhnutne potrebné na riadny výkon správy domu novou osobou.*“

Čo sa týka tvrdenia účastníka konania, že správa o činnosti je zároveň súčasť rozúčtovania na jednotlivé byty a keďže nevykonali rozúčtovanie na jednotlivé byty, neboli povinní doručiť ani správu o činnosti správcu každému vlastníkovi bytu správny orgán uvádza, že je pravda, že správu o činnosti správcu týkajúcu sa spravovaného domu a vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia je potrebné v zmysle zákona o vlastníctve bytov a nebytových predpisov predložiť najneskôr v rovnaký dátum (31.05.), tiež je pravdou, že väčšinou si správcovia túto svoju povinnosť splnia naraz a predložia správu o svojej činnosti týkajúcu sa spravovaného domu súčasne s vyúčtovaním použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia, pravdepodobne z časových, personálnych a ekonomických dôvodov, avšak nemožno tvrdiť, že jedno je nevyhnutne súčasťou druhého, keďže ide o dve samostatné povinnosti správcu.

Po opätovnom preskúmaní predložených dokumentov správny orgán upustil od sankcionovania druhého bodu Oznámenia z dôvodu, že správny orgán má za to, že v zmysle §8a ods. 4 zákona č 182/1993 o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, účinného v čase skončenia správy „*Ak správca nepredloží vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcu sa domu, vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia v lehote podľa odseku 2, nemá až do ich predloženia nárok na platby za správu*“ k sankcii podľa uvedeného znenia, t.j. že správcovi je odopretý nárok na platbu za správu, dochádza od momentu porušenia povinnosti (od dátumu najneskoršieho možného predloženia správy o činnosti správcu za predchádzajúci rok týkajúci sa domu) až do ich predloženia. V prípade účastníka konania došlo porušeniu povinnosti podľa §8a ods. 2 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov účinného v čase skončenia správy až po ukončení výkonu správy, kedy už nepoberal platbu za správu.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

V zmysle § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení účinnom v čase skončenia správy je správca povinný najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcej sa domu, najmä o finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu. Zároveň je povinný vykonať vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome. Ak správca končí svoju činnosť, je povinný 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a odovzdať všetky písomné materiály, ktoré súvisia so správou domu vrátane vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia. Zároveň je povinný previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu alebo spoločenstva.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 15.12.2017, 02.02.2018 a 09.02.2018, v úradnom zázname zo dňa 01.03.2018 a z vyššie uvedených predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Orgán dozoru prihliadol tiež na následky zisteného protiprávneho konania. Účastník konania ako správca bytového domu je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na riadne, úplné a pravdivé informácie o službe poskytovanej spotrebiteľom. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 4 ods. 1 písm. h), vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej

miere a úrovni dosiahnutý nebol. Nedodržaním povinnosti správcu, ak správca končí svoju činnosť, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu, do 30 dní pred jej skončením, resp. najneskôr v deň skončenia činnosti, nebol spotrebiteľ riadne informovaný o činnosti správcu ku dňu ukončenia jeho činnosti, finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu, a preto bola spotrebiteľom sťažaná, resp. oddialená možnosť vykonať prípadné kroky, pokiaľ došlo zo strany správcu k pochybeniu. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania vznikla reálne možnosť ohrozenia, resp. poškodenia ekonomických záujmov spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytových domoch v správe účastníka konania. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu vzhľadom na zákonné rozpätie pri spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, má za to, že pokuta uložená na základe správnej úvahy v uvedenej 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.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský
kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0179/01/2018**dátum: **30.04.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **HH INVEST, s. r. o.**, Vysoká 14, Bratislava 811 06,
IČO: 44 287 020,

kontrola vykonaná dňa 19.04.2018 a 25.05.2018 v sídle spoločnosti **HH INVEST, s. r. o.**, Vysoká 14, Bratislava 811 06, IČO: 44 287 020 (ďalej aj „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúcim

vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia

– pri výkone kontroly a z predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. J. uplatnenú písomne listom „Uplatnenie zľavy z ceny diela“ zo dňa 25.09.2017 a zaslanú na adresu kontrolovanej osoby poštou dňa 27.09.2017 a prijatú účastníkom konania dňa 04.10.2017, ktorou spotrebiteľ reklamoval: trčanie igelitu na oplechovaní, oplechovanie atiky – medzery, vady na fasáde, zatekajúci komín, komín osadený v tesnej blízkosti dreveného krovu, elektrické káble tesne popri komíne, zátky do umývadiel v počte 3ks hrdzavé, prasknuté tesnenie na umývadlovej batérii, uvoľnené krytky na prívod teplej a studenej vody pod umývadlami, nedostatočné prekrytie otvorov vysekaných do kachličiek, vetranie vo WC, chýbajúca spätná klapka, nesprávne osadený ventilátor vo WC, v zádverí, v kuchyni a v samostatnom WC nekúri podlahové kúrenie, únik tepla pod oknami v každej miestnosti, zle vyhotovené resp. nainštalované vchodové dvere, nedolieha tesnenie v pravom hornom rohu, zvislé zvody na odvádzanie dažďovej vody zo strechy, ktoré sú osadené spredu, nie sú napojené do vsakovacieho systému a sú vyvedené do terénu, okapové rúry sú rôzneho typu, vyhotovenia a s rôznym príslušenstvom, niekde chýbajú krytky, niekde sú krytky iné vrátane rozdielných tvarov a veľkostí, zničené vonkajšie parapety po robotníkoch – doškriabané, preliačené, malá aj veľká brána sú hrdzavé, drevená výplň v oboch bránach je pokrútená, nedolieha a nezapadá jedna do druhej, vadné tesnenia na vonkajších okenných platniach, zle osadený pletivový plot (nenašponované pletivo), zle vybetónovaná príjazdová cesta popod veľkú bránu, po celej dĺžke hrany betónu (kde sa má plynule napájať na dlažbu) sú poodlamované časti betónu, trhliny, diery, pred plotovým múrikom na zvonček je neestetický pravdepodobne vyasfaltovaný lem tohto múrika, ktorý je zašpinený zvyškami omietky, zhotovenie je neestetické, nevykonanie zarovňania celého pozemku v zmysle zmluvy, hrubých terénnych úprav, neodvezenie všetkého stavebného odpadu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **800,- €**, (slovom: osemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01790118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.04.2018 a 25.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti HH INVEST, s. r. o., Vysoká 14, Bratislava 811 06, IČO: 44 287 020, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 456/2018 a na dodržiavanie 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.04.2018 a inšpekčnom zázname – dodatok zo dňa 25.05.2018.

V čase kontroly dňa 19.04.2018 neboli k predmetu podania spotrebiteľa č. 456/2018 predložené žiadne doklady, a preto bol inšpektormi SOI uložený záväzný pokyn na ich zaslanie.

Dňa 30.04.2018 boli na Inšpektorát SOI pre BA kraj doručené nasledovné doklady k predmetu spotrebiteľa č. 456/2018:

- Stanovisko k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.04.2018 týkajúcemu sa prešetrenia podnetu č. 456/2018
- E-mailová komunikácia zo dňa 20.09.2017 a 21.09.2017 medzi spotrebiteľom a p.@g.com, k@g.com a j@s.sk, r@g.com
- List uplatnenie zľavy z ceny diela zo dňa 25.09.2017 adresovaný od spotrebiteľa spoločnosti HH INVEST, s.r.o., spoločnosť list prijala dňa 04.10.2017
- E-mailová komunikácia medzi p.@g.com a j@s.sk, r@g.com, p@gmail.com, a@g.com, m@y.com, k@g.com zo dňa 10.11.2017, 04.12.2017, tiež zaslaná aj spotrebiteľovi
- List - Reakcia na reklamáciu z 25.09.2017 zo dňa 23.01.2018 adresovaný od spotrebiteľa, prijaté dňa 30.01.2018
- E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a pr@g.com zo dňa 13.01.2017, 14.03.2018
- E-mailová komunikácia medzi pr@g.com a j@s.sk, r@g.com, p@gmail.com, a@g.com, m@y.com, k@g.com zo dňa 24.04.2018, 25.04.2018, tiež zaslaná aj spotrebiteľovi
- List odovzdanie dokladov od spoločnosti HH INVEST, s.r.o. zo dňa 28.03.2018 adresovaný spotrebiteľovi spolu s podacím lístkom
- E-mailová komunikácia medzi pr@g.com a spotrebiteľom + iné osoby zo dňa 11.04.2018, 20.11.2017, 10.11.2017 (ohľadne výsadby tuji)
- Preberací protokol zo dňa 12.04.2018(tuje)
- Potvrdenie o odstránení závad bez podpisu spotrebiteľa a bez dátumu vydaný spoločnosťou E.
- List od spoločnosti HH INVEST, s.r.o. adresovaný spotrebiteľovi zo dňa 26.04.2018 – reakcia na list - reklamácia zo dňa 04.10.2017

Pri výkone kontroly a z predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. J. uplatnenú písomne listom „Uplatnenie zľavy z ceny diela“ zo dňa 25.09.2017 a zaslanú na adresu účastníka konania poštou dňa 27.09.2017 a prijatú účastníkom konania dňa 04.10.2017, ktorou spotrebiteľ reklamoval: trčanie igelitu na oplechovaní, oplechovanie atiky – medzery, vady na fasáde, zatekajúci komín, komín osadený v tesnej blízkosti dreveného krovu, elektrické káble tesne popri komíne, zátky do umývadiel v počte 3ks hrdzavé, prasknuté tesnenie na umývadlovej batérii, uvoľnené krytky na prívod teplej a studenej vody pod umývadlami, nedostatočné prekrytie otvorov vysekaných do kachličiek, vetranie vo WC, chýbajúca spätná klapka, nesprávne osadený ventilátor vo WC,

v zádverí, v kuchyni a v samostatnom WC nekúri podlahové kúrenie, únik tepla pod oknami v každej miestnosti, zle vyhotovené resp. nainštalované vchodové dvere, nedolieha tesnenie v pravom hornom rohu, zvislé zvody na odvádzanie dažďovej vody zo strechy, ktoré sú osadené spredu, nie sú napojené do vsakovacieho systému a sú vyvedené do terénu, okapové rúry sú rôzneho typu, vyhotovenia a s rôznym príslušenstvom, niekde chýbajú krytky, niekde sú krytky iné vrátane rozdielnych tvarov a veľkostí, zničené vonkajšie parapety po robotníkoch – doškriabané, preliačené, malá aj veľká brána sú hrdzavé, drevená výplň v oboch bránach je pokrútená, nedolieha a nezapadá jedna do druhej, vadné tesnenia na vonkajších okenných platniach, zle osadený pletivový plot (nenašponované pletivo), zle vybetónovaná príjazdová cesta popod veľkú bránu, po celej dĺžke hrany betónu (kde sa má plynule napájať na dlažbu) sú poodlamované časti betónu, trhliny, diery, pred plotovým múrikom na zvonček je neestetický pravdepodobne vyasfaltovaný lem tohto múrika, ktorý je zašpinený zvyškami omietky, zhotovenie je neestetické, nevykonanie zarovňania celého pozemku v zmysle zmluvy, hrubých terénnych úprav, neodvezenie všetkého stavebného odpadu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 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 ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.03.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 01.04.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 19.04.2018 pri výkone kontroly prítomná p. K. – asistentprojekt manažérka, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že záznam prevzala, a o vykonanej kontrole oboznámi vedenie spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 25.05.2018 pri výkone kontroly prítomná p. J. – asistentka konateľa, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že záznam odovzdá konateľovi spoločnosti.

Dňa 30.04.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Stanovisko k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.04.2018 týkajúceho sa prešetrovania podnetu č. 456/2018, služobné číslo preukazu inšpektora SOI: 171, 134“ zo dňa 27.04.2018 (ďalej aj „stanovisko“), v ktorom účastník konania uvádza, že spotrebiteľom reklamované vady zaevidovali, postúpili na reklamáciu ich dodávateľov (dom spoločnosť E., zastúpenú p. J., vonkajšie práce na p. M.), ktorí v predmetnej veci so spotrebiteľom komunikovali a reklamáciu riešili – po vykonaní obhliadky a po preverení dodávateľa začali s odstraňovaním jednotlivých závad. Spotrebiteľ listom zo dňa 23.01.2018, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 30.01.2018 svoju reklamáciu aktualizoval.

V stanovisku účastník konania uvádza aj doriešené reklamácie ako aj tie, ktoré boli v čase odoslania stanoviska v riešení. Účastník konania v stanovisku ďalej uvádza, že vyjadrenie jeho dodávateľov spotrebiteľovi komunikovali oneskorene, za čo sa mu písomne ospravedlnili. Zároveň účastník konania chce upozorniť aj na skutočnosť, že niektoré z uvedených závad nebolo možné bezodkladne odstrániť vzhľadom na technologický postup, ktorý je na odstránenie väd potrebný, kvôli nestabilnému počasiu, či ročnému obdobiu. Taktiež uvádza, že vady mohli byť odstránené skôr. Ak by bola so spotrebiteľom jednoduchšia komunikácia – veľakrát totiž odmietal navrhované termíny odstraňovania väd, ktoré boli v dobrej viere dohadované ústne. Z dôvodu, že účastníkom konania navrhovaný termín na odstránenie doposiaľ neodstránených väd (27.04.2018) spotrebiteľ neakceptoval a požiadal o dohodnutie termínu s minimálne 2-týždňovým predstihom, odstránenie väd diela, ktoré sú v riešení bude vzhľadom na uvedené zrealizované v termíne, ktorý si so spotrebiteľom účastník konania dohodne, avšak bez súčinnosti spotrebiteľa je odstránenie predmetných väd nemožné. Ku požiadavke spotrebiteľa na odovzdanie dokladov o vykonaných odborných prehliadkach, skúškach, atestoch účastník konania uvádza, že tieto mu boli odovzdané aj keď predpokladá, že nimi v minulosti musel už disponovať, keďže spotrebiteľ si predmetný rodinný dom v postavení stavebníka kolaudoval vo vlastnom mene a tieto doklady tak musel predložiť stavebnému úradu. Účastník konania ďalej uvádza, že pokiaľ ide o odovzdanie rodinného domu, tento bol spotrebiteľovi, bez podpísania písomného preberacieho protokolu neformálne odovzdaný do užívania najneskôr dňa 01.12.2016, čo vyplýva aj z priloženej komunikácie. V závere stanoviska účastník konania priznáva, že z formálnej stránky pochybil, keď písomné vyjadrenie k podanej reklamáci spotrebiteľovi nezaslal v zákonom stanovenej lehote tridsiatich dní odo dňa jej uplatnenia a komunikoval s ním neformálne telefonicky, e-mailom a prostredníctvom jeho dodávateľov. Účastník konania ďalej uvádza, že prijal potrebné opatrenia v podobe opätovného poučenia zamestnancov o povinnostiach vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa tak, aby sa uvedený nedostatok už neopakoval. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, k uvedenému uvádza, že vo veci posúdenia či v danom prípade bola reklamácia vybavená v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“, je potrebné poukázať na znenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa prvá a druhá veta za bodkočiarkou v zmysle ktorého *„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 výrobu alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.“*, a na znenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, *„Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie“*. Vykonanou kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania ako predávajúci v prípade vyššie uvedenej reklamácie, nevybavil túto reklamáciu v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Tvrdenie účastníka konania, že spotrebiteľ jej neposkytol súčinnosť, nie je možné akceptovať ako dôvod zbavujúci účastníka konania povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa po formálnej stránke. Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru považuje za dôležité uviesť,

že predmetom vykonanej kontroly nie je posúdenie vybavenia reklamácie po materiálnej stránke, teda skúmanie dôvodov, prečo reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Predmetom kontroly v danom prípade bolo dodržiavanie formálnych požiadaviek kladených zákonom o ochrane spotrebiteľa v prípade vybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote. Pri vykonanej kontrole bolo zistené, že účastník konania tieto formálne požiadavky kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa nedodrжал.

Ku argumentu účastníka konania, že spotrebiteľ neakceptoval ním navrhnutý termín odstránenia väd a požiadal o dohodnutie termínu s minimálne 2- týždňovým predstihom, teda neposkytol dostatočnú súčinnosť potrebnú na posúdenie a odstránenie väd, treba uviesť, že nie je liberačným dôvodom pre nedodržanie zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie. V prípade uplatnenia reklamácie výrobku v zákonom stanovenej záručnej dobe je predávajúci povinný reklamáciu prijať a vybaviť ju v súlade so zákonom. Uvedené, však nebráni predávajúcemu reklamáciu vybaviť i odôvodneným zamietnutím, ak sa v priebehu reklamačného konania zistí, že dôvodom na jej zamietnutie je napríklad neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa (za dodržania požiadaviek na zamietnutie v zmysle § 18 ods. 6 a 7 zákona o ochrane spotrebiteľa). Pri vybavovaní reklamácie, však musí byť dodržaný zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup, v zmysle ktorého musí byť reklamácia vybavená ihneď, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V danom prípade, však účastník konania ako predávajúci nepreukázal dodržanie formálnych požiadaviek kladených pri vybavovaní reklamácie zamietnutím zákonom o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s uvedeným je potrebné uviesť, že účastník konania zodpovedá za plnenie svojich povinností vyplývajúcich z ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, t.j. bez ohľadu na subjektívne skutočnosti na strane povinného subjektu. Uvedené dôvody nevybavenia reklamácie v zákonnej lehote tak nemožno vyhodnotiť ako skutočnosť, ktorá by bola liberačným dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za nedodržanie zákonnej lehoty.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní 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. Pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno

reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa p. J. v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jej právo na ochranu ekonomických záujmov. Vyššie uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je nielen právo na informácie ale aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský
kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0035/01/2018**

dátum: **30.04.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **Bytový podnik Petržalka, s.r.o.**, Haanova 10, 852 23 Bratislava,
IČO: 36 821 012,

kontrola vykonaná dňa 14.12.2017, 21.12.2017 a 26.01.2018 v sídle spoločnosti Bytový podnik Petržalka, s.r.o., Haanova 10, 852 23 Bratislava, IČO: 36 821 012,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania zabezpečoval v období od 30.05.2008 do 31.08.2017 správu bytového domu na ulici Krásnohorská 20, Bratislava (Zmluva o výkone správy zo dňa 30.05.2008). Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že účastník konania uzavrel dňa 21.12.2016 Zmluvu č. 136/BPP/2016 o vykonávaní pohotovostnej a havarijnej služby so spoločnosťou D.. V zmysle § 8b ods. 3 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení účinnom v čase porušenia *„pri obstarávaní služieb a tovaru je správca povinný dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa“*. Uvedené je zároveň premietnuté aj do Zmluvy o výkone správy, keď v zmysle čl. III. Práva a povinnosti správcu, bod 8 predloženej Zmluvy o výkone správy *„Pri obstarávaní služieb, tovarov a realizácie prác je správca povinný zabezpečiť čo najvýhodnejšie podmienky v prospech vlastníkov. Pri výbere dodávateľa je správca povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov.“* Správca však pri výkone kontroly nepredložil žiadny relevantný doklad (napr. zápisnicu), podľa ktorého by si vlastníci bytového domu na ulici Krásnohorská 20, Bratislava vybrali a rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov odsúhlasili dodávateľa – spoločnosť D. na vykonávanie pohotovostnej a havarijnej služby v predmetnom bytovom dome, a teda účastník konania ako správca bytového domu na ulici Krásnohorská 20, Bratislava nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. h)** 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 nadväznosti na § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení účinnom v čase porušenia,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**,
(slovom päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00350118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.12.2017, 21.12.2017 a 26.01.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti Bytový podnik Petržalka, s.r.o., Haanova 10, 852 23 Bratislava, IČO: 36 821 012, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Z., evidovaného pod č. 11/2017 a na dodržiavanie 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 o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.12.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 21.12.2017 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 26.01.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania zabezpečoval v období od 30.05.2008 do 31.08.2017 správu bytového domu na ulici Krásnohorská 20, Bratislava (Zmluva o výkone správy zo dňa 30.05.2008). Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že účastník konania uzavrel dňa 21.12.2016 Zmluvu č. 136/BPP/2016 o vykonávaní pohotovostnej a havarijnej služby so spoločnosťou D. V zmysle § 8b ods. 3 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení účinnom v čase porušenia *„pri obstarávaní služieb a tovaru je správca povinný dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa“*. Uvedené je zároveň premietnuté aj do Zmluvy o výkone správy, keď v zmysle čl. III. Práva a povinnosti správcu, bod 8 predloženej Zmluvy o výkone správy *„Pri obstarávaní služieb, tovarov a realizácie prác je správca povinný zabezpečiť čo najvýhodnejšie podmienky v prospech vlastníkov. Pri výbere dodávateľa je správca povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov.“* Správca však pri výkone kontroly nepredložil žiadny relevantný doklad (napr. zápisnicu), podľa ktorého by si vlastníci bytového domu na ulici Krásnohorská 20, Bratislava vybrali a rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov odsúhlasili dodávateľa – spoločnosť D. na vykonávanie pohotovostnej a havarijnej služby v predmetnom bytovom dome, a teda účastník konania ako správca bytového domu na ulici Krásnohorská 20, Bratislava nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

Uvedením konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo 26.11.2018 dňa zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 27.11.2018.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 03.12.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k oznámeniu číslo P/0035/01/2018 zo dňa 26.11.2018“ zo dňa 29.11.2018, v ktorom konateľ spoločnosti p. JUDr. P. uviedol, že namieta, že síce je pravdou, že s výberom poskytovateľa služby Pohotovostnej havarijnej služby nevyslovila súhlas nadpolovičná väčšina vlastníkov, avšak v žiadnom prípade výberom zhotoviteľa a uzavretím zmluvy so spoločnosťou D. nespôsobili to, že nebolo možné riadne a bezpečné použitie v zmluve dojednanej služby v zmysle konštatovania orgánu dozoru, že ako účastník konania – správca bytového domu na ulici Krásnohorská 20 Bratislava nesplnil svoju povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to tým, že nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Pán JUDr. P. zároveň podotýka a žiada, aby SOI v rámci správneho konania vzala do úvahy, že:

- pri poskytovaní služby spoločnosťou V. bola vlastníkami a následne správcom reklamovaná nekvalitná práca, napr. faktúra č. 160100265 zo dňa 10.02.2016, ktorú zástupcovia vlastníkov namietali a BPP, s.r.o. ju neuhradil;
- správca vybral poskytovateľa služby na základe skúseností, primeranosti cien a spokojnosti s jej výkonom spoločnosťou D. za dlhšie obdobie;
- ako zistila aj mimoriadna kontrola miestnym kontrolórom Mestskej časti Petržalka v predmetnej veci porovnaním kvality, kvantity poskytovanej služby so spoločnosťou V. rozsah služieb bol u spoločnosti D. početnejší ako spoločnosťou V. V zmluve so spoločnosťou D. boli aj sankcie za nedodržanie nástupu na výjazd. Napríklad spoločnosť V. si účtovala za výmenu kompenzátorov k ústrednému kúreniu 262,00 €, pritom za výmenu dvoch kompenzátorov si spoločnosť D. účtovala 261,00 €. Výjazdy k haváriám v pôsobnosti BPP, s.r.o. boli vykonané v dohodnutých termínoch a neboli zistené na spoločnosť D. žiadne sťažnosti. Z uvedených zistení sa dá vyvodiť záver, že podmienky poskytovania služby spoločnosťou D. boli výhodnejšie ako pri spoločnosti V., správca dojednal výhodnejšie podmienky poskytovania služby ako pri spoločnosti V. a svoju povinnosť dojednať čo najvýhodnejšie podmienky v prospech vlastníkov splnil;
- vlastníci bytového domu mali možnosť v prípade nespokojnosti s výberom zhotoviteľa zmluvu v jednomesačnej výpovednej lehote vypovedať, pričom tak neurobili a pokračujú v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou D., čo svedčí o ich spokojnosti a dobrom výbere poskytovateľa služby BPP, s.r.o.

Účastník konania ďalej dodal, že ako už vo svojom vyjadrení zo dňa 03.01.2018 uviedol, prijal opatrenia, ktorý by podobným pochybeniam mali účinne predchádzať a zabezpečujú plnenie povinností BPP, s.r.o. v tejto činnosti v súlade s právnou úpravou.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.12.2017 pri kontrole prítomný konateľ p. JUDr. P. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.12.2017 pri kontrole prítomný konateľ p. JUDr. P. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 26.01.2018 pri kontrole prítomný konateľ p. JUDr. P. uviedol, že sa pridrižiava vyjadrenia zo dňa 03.01.2018.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.01.2018, odoslaného z e-mailovej adresy b@b.sk, bolo orgánu dozoru doručené vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa p. Z., evidovaného pod č. 11/2017, v ktorom konateľ spoločnosti p. JUDr. P. vo veci odsúhlasenia a výberu dodávateľa pohotovostnej a havarijnej služby – D. uviedol, že do funkcie konateľa spoločnosti bol menovaný 20.09.2017. V predmetnom výbere a odsúhlasení výberu dodávateľa vlastníckmi bytov v čase december 2016 v dome na Krásnohorskej 20 nekonali, nebol o jeho priebehu ani súvisiacich problémoch bývalým konateľom informovaný. Z uvedeného dôvodu sa ako novovymenovaný konateľ nevie a nemôže k tejto veci vyjadriť. Dovolí si preto poukázať na vyjadrenie bývalého konateľa zo dňa 13.12.2017, kedy na požiadanie Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Petržalka vykonal miestny kontrolór na základe podnetu Z. kontrolu. Záznam o kontrole bol SOI predložený. K záznamu okrem toho podotýka, že prijal opatrenia, ktoré zabezpečia, že v nasledujúcom období dotknutá činnosť a splnenie povinností BPP, s.r.o. budú realizované podľa príslušnej úpravy.

Predmetné vyjadrenie zo dňa 03.01.2018 bolo orgánu dozoru zároveň zaslané aj prostredníctvom pošty, doručené dňa 10.01.2018.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyjadreniam konateľa p. JUDr. P. orgán dozoru uvádza, že pán JUDr. P. svojimi vyjadreniami nespochybnil zistené protiprávne konanie. V zmysle § 8b ods. 3 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení účinnom v čase porušenia *„pri obstarávaní služieb a tovaru je správca povinný dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa“*. Pán JUDr. P. vo svojom vyjadrení zo dňa 29.11.2018 priznal, že s výberom poskytovateľa služby pohotovostnej havarijnej služby nevyslovila súhlas nadpolovičná väčšina vlastníkov. Ďalej v nasledujúcom vyjadrení pán JUDr. P. síce uviedol dôvody, ktoré podľa jeho názoru svedčia o tom, že v danom prípade boli podmienky poskytovania služby spoločnosťou D., výhodnejšie ako pri spoločnosti V., orgán dozoru však uvádza, že i napriek výhodnejšej ponuke zabezpečenej správcom, vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome majú možnosť zvoliť si nadpolovičnou väčšinou svojho dodávateľa, pričom správca je povinný rozhodnutie vlastníkov bytov a nebytových priestorov akceptovať. Orgán dozoru ďalej uvádza, že poukazovanie p. JUDr. P. na možnosť vlastníkov v prípade nespokojnosti s výberom dodávateľa zmluvu v jednemesačnej výpovednej lehote vypovedať, pričom tam neurobili a pokračujú v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou D., považuje vzhľadom na dikciu zákonného ustanovenia § 8b ods. 3 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení účinnom v čase porušenia za právne irelevantné. V súvislosti s vyjadrením p. JUDr. P., v ktorom odkazuje na správu z mimoriadnej kontroly vykonanej miestnym kontrolórom (t. j. „Správa o mimoriadnej kontrole zameranej na preskúmanie podnetu na Bytový podnik Petržalka, s.r.o. predneseného na zasadnutí miestneho zastupiteľstva, konkrétne: zverejňovanie zmlúv a dodatkov, výberové konania robené BPP, s. r. o. a vybavovanie sťažností občanov“ zo dňa 31.03.2017; uvedená správa tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 21.12.2017), orgán dozoru uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu je vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti nezávislá, riadi sa vlastnou správnu úvahou. Vzhľadom k tomu výsledky uvedenej

správy nemajú na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu vplyv (vo vzťahu k pozitívam novej zmluvy, na ktoré poukazuje účastník konania je však potrebné uviesť, že zo správy vyplýva aj tá skutočnosť, že „Oproti roku 2016 súčasný dodávateľ fakturuje pohotovostnú a havarijnú službu v mesačných intervaloch a vo vyšších jednotkových cenách“). Súčasne si orgán dozoru v tejto súvislosti dovoľuje uviesť, že i v predloženej správe bol konštatovaný záver, že výber dodávateľa bol realizovaný priamo Bytovým podnikom Petržalka, s.r.o. (bez rozhodnutia väčšiny vlastníkov 51 bytových domov).

Ku skutočnosti, že boli prijaté opatrenia, ktoré by mali podobným pochybeniam účinne predchádzať, orgán dozoru uvádza, že hoci uvedenú snahu hodnotí pozitívne, táto skutočnosť však nemá vplyv na posúdenie skutkového stavu, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Prijatie príslušných opatrení je teda povinnosťou účastníka konania, a teda nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. h) cit. zákona je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

V zmysle § 8b ods. 3 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení účinnom v čase porušenia pri obstarávaní služieb a tovaru je správca povinný dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru 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 hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.12.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.12.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.01.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb 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 povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Účastník konania ako predávajúci však konaním podrobne špecifikovaným vo

výroku tohto rozhodnutia uvedenú povinnosť preukázateľne porušil. Účastník konania ako správca bytového domu je totiž povinný pri obstarávaní služieb a tovaru dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Vzhľadom na skutočnosť, že náklady vyplývajúce z dojednaných zmlúv znášajú v konečnom dôsledku spotrebiteľia – vlastníci, zákonodarca zakotvil okrem vyššie uvedenej povinnosti aj povinnosť správcu riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa. V prípade, ak správca síce dojedná výhodnejšie podmienky v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov, avšak nepostupuje podľa rozhodnutia nadpolovičnej väčšiny vlastníkov, dochádza ku svojvôli pri výkone správy a k ohrozeniu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktorí sú v dôsledku konania správcu zaviazaní na plnenie bez ich súhlasu. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0176/01/2018

dátum: 30.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 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, 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: **ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o.**, Cesta na Senec 2B, 821 04 Bratislava, IČO: 35 909 790,

kontrola vykonaná dňa 12.04.2018 a 23.05.2018 v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, Cesta na Senec 2B, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. M., uplatnenú prostredníctvom internetového reklamačného formulára dňa 25.01.2018 (doklad – e-mail zo dňa 25.01.2018, odoslaný z e-mailovej adresy s.@a.net na e-mailovú adresu o@g.com, v ktorom bol spotrebiteľ informovaný o zaslaní reklamácie na zákaznícky servis ním zvolenej predajne; dokumentácia odoslaná prostredníctvom internetového formulára dňa 25.01.2018 12:57:11), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *sedacia súprava HAVANA L 1008191.0 v hodnote 699,00 €* (objednávka č. 1958898 zo dňa 04.10.2017; faktúra – daňový doklad č. 74304310017522 s dátumom vystavenia dňa 11.10.2017), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (predávajúci nepredložil žiaden doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01760118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.04.2018 a 23.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, Cesta na Senec 2B, Bratislava, zameranú

na dodržiavanie 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 o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. M., evidovaného pod č. 368/2018, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.04.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 23.05.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. M., uplatnenú prostredníctvom internetového reklamačného formulára dňa 25.01.2018 (doklad – e-mail zo dňa 25.01.2018, odoslaný z e-mailovej adresy s@a.net na e-mailovú adresu o@g.com, v ktorom bol spotrebiteľ informovaný o zaslaní reklamácie na zákaznícky servis ním zvolenej predajne; dokumentácia odoslaná prostredníctvom internetového formulára dňa 25.01.2018 12:57:11), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *sedacia súprava HAVANA L 1008191.0 v hodnote 699,00 €* (objednávka č. 1958898 zo dňa 04.10.2017; faktúra – daňový doklad č. 74304310017522 s dátumom vystavenia dňa 11.10.2017), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (predávajúci nepredložil žiaden doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.03.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 20.03.2018.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom „Vyjadrenie sa k začatiu právneho konania č. k. P/0176/01/2018“ zo dňa 29.03.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 01.04.2019, v ktorom účastník konania uviedol, že k posudzovanej reklamacii č. 1958898 pána M. sa vyjadroval pre SOI dňa 19.04.2018. Zákazníkovi bol v konečnej fáze reklamácie ponúknutý zvoz reklamovanej sedacej súpravy Havana L 1008191.0 a následne vrátenie peňazí na jeho účet. Zvoz bol objednaný u spoločnosti G 02.03.2018. Pán O. zvoz dňa 06.03.2018 zrušil. Bohužiaľ sa im doposiaľ nepodarilo so zákazníkom spojiť a reklamáciu doriešiť.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 12.04.2018 pri kontrole prítomná p. L. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2018 pri kontrole prítomný p. M. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 25.04.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie sa k riešeniu reklamácie k podnetu spotrebiteľa č. 368/2018“ zo dňa 19.04.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že zákazníkovi p. M. doručili tovar: sedacia súprava Havana L č. 1008191.0 dňa 11.10.2017. Dňa 25.01.2018 od zákazníka prijali reklamačný formulár na tento produkt, kde reklamuje vrzganie a prehnutie sedacej súpravy v spojovacej časti. Zákazníkovi bolo navrhnuté riešenie reklamácie

buď doobjednaním nového dielu sedacej súpravy od výrobcu alebo doobjednanie 4 kusov nožičiek, ktoré by podľa zákazníka vyriešili problém. Vŕzganie ako jav nie je predmetom reklamácie. K tomuto javu bol zákazníkovi zaslaný návod pre jeho odstránenie. Zákazník uprednostnil objednanie 4 kusov nožičiek. Následne, 30.01.2018, boli nožičky zákazníkovi objednané. Bohužiaľ výrobca nedodal reklamovaný tovar napriek urgencii v rámci zákonnej 30-dňovej lehoty. K pochybeniu z ich strany došlo v momente, kedy ich zamestnankyňa L., ktorá reklamačné konanie viedla, zákazníka pána O. informovala o nedodaní reklamácie 1 deň po vypršaní reklamačnej lehoty. Zákazníkovi bola ponúknutá zľava vo výške 15 € a neskoršie dodanie. Toto riešenie neakceptoval. Ako konečné rýchle doriešenie prepadnutej reklamácie bol zákazníkovi ponúknutý odvoz tovaru, teda vrátenie tovaru a následné vrátenie peňazí. Odvoz bol objednaný od prepravnej spoločnosti G, ktorý bol bohužiaľ zo strany prepravnej spoločnosti zrušený z dôvodu nesúčinnosti zákazníka. Reklamácia je stále bohužiaľ nedoriešená, i napriek ich snahe sa im nedarí so zákazníkom spojiť, aby reklamáciu spoločnými silami doriešili. V prílohe tohto vyjadrenia zaslal účastník konania orgánu dozoru: Detail produktu „HAVANA L Sedacia súprava“ /1008191.0/; Faktúru – daňový doklad: 74304310017522 s dátumom vystavenia 11.10.2017; Detail objednávky č. 1958898“ a e-mailovú komunikáciu so zákazníkom.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyššie uvedeným vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. V tejto súvislosti orgán dozoru upozorňuje na to, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Samotný účastník konania sa vo svojom vyjadrení priznáva ku skutočnosti, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonnej 30-dňovej lehote odo dňa uplatnenia reklamácie. Argument, ktorý účastník konania uviedol, a síce nedodanie reklamovaného tovaru (4 kusy nožičiek) výrobcom v rámci zákonnej 30-dňovej lehoty, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností, resp. dodržiavanie zákazov stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje poznamenať, že pokiaľ došlo ku škode, ktorá bola účastníkovi konania spôsobená v dôsledku konania tretej osoby, je na mieste otázka náhrada škody v uvedenom smere, čo však nie je predmetom tohto konania. Skutočnosť, že následne po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ odmietal účastníkom konania navrhované riešenia vybavenia reklamácie, je pre posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu irelevantná.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.04.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.05.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, 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 povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský
kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0179/01/2018**dátum: **30.04.2019**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **HH INVEST, s. r. o.**, Vysoká 14, Bratislava 811 06,
IČO: 44 287 020,

kontrola vykonaná dňa 19.04.2018 a 25.05.2018 v sídle spoločnosti **HH INVEST, s. r. o.**, Vysoká 14, Bratislava 811 06, IČO: 44 287 020 (ďalej aj „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúcim

vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia

– pri výkone kontroly a z predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. J. uplatnenú písomne listom „Uplatnenie zľavy z ceny diela“ zo dňa 25.09.2017 a zaslanú na adresu kontrolovanej osoby poštou dňa 27.09.2017 a prijatú účastníkom konania dňa 04.10.2017, ktorou spotrebiteľ reklamoval: trčanie igelitu na oplechovaní, oplechovanie atiky – medzery, vady na fasáde, zatekajúci komín, komín osadený v tesnej blízkosti dreveného krovu, elektrické káble tesne popri komíne, zátky do umývadiel v počte 3ks hrdzavé, prasknuté tesnenie na umývadlovej batérii, uvoľnené krytky na prívod teplej a studenej vody pod umývadlami, nedostatočné prekrytie otvorov vysekaných do kachličiek, vetranie vo WC, chýbajúca spätná klapka, nesprávne osadený ventilátor vo WC, v zádverí, v kuchyni a v samostatnom WC nekúri podlahové kúrenie, únik tepla pod oknami v každej miestnosti, zle vyhotovené resp. nainštalované vchodové dvere, nedolieha tesnenie v pravom hornom rohu, zvislé zvody na odvádzanie dažďovej vody zo strechy, ktoré sú osadené spredu, nie sú napojené do vsakovacieho systému a sú vyvedené do terénu, okapové rúry sú rôzneho typu, vyhotovenia a s rôznym príslušenstvom, niekde chýbajú krytky, niekde sú krytky iné vrátane rozdielnych tvarov a veľkostí, zničené vonkajšie parapety po robotníkoch – doškriabané, preliačené, malá aj veľká brána sú hrdzavé, drevená výplň v oboch bránach je pokrútená, nedolieha a nezapadá jedna do druhej, vadné tesnenia na vonkajších okenných platniach, zle osadený pletivový plot (nenašponované pletivo), zle vybetónovaná príjazdová cesta popod veľkú bránu, po celej dĺžke hrany betónu (kde sa má plynule napájať na dlažbu) sú poodlamované časti betónu, trhliny, diery, pred plotovým múrikom na zvonček je neestetický pravdepodobne vyasfaltovaný lem tohto múrika, ktorý je zašpinený zvyškami omietky, zhotovenie je neestetické, nevykonanie zarovňania celého pozemku v zmysle zmluvy, hrubých terénnych úprav, neodvezenie všetkého stavebného odpadu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **800,- €**, (slovom: osemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01790118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.04.2018 a 25.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti HH INVEST, s. r. o., Vysoká 14, Bratislava 811 06, IČO: 44 287 020, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 456/2018 a na dodržiavanie 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.04.2018 a inšpekčnom zázname – dodatok zo dňa 25.05.2018.

V čase kontroly dňa 19.04.2018 neboli k predmetu podania spotrebiteľa č. 456/2018 predložené žiadne doklady, a preto bol inšpektormi SOI uložený záväzný pokyn na ich zaslanie.

Dňa 30.04.2018 boli na Inšpektorát SOI pre BA kraj doručené nasledovné doklady k predmetu spotrebiteľa č. 456/2018:

- Stanovisko k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.04.2018 týkajúcemu sa prešetrenia podnetu č. 456/2018
- E-mailová komunikácia zo dňa 20.09.2017 a 21.09.2017 medzi spotrebiteľom a p.@g.com, k@g.com a j@s.sk, r@g.com
- List uplatnenie zľavy z ceny diela zo dňa 25.09.2017 adresovaný od spotrebiteľa spoločnosti HH INVEST, s.r.o., spoločnosť list prijala dňa 04.10.2017
- E-mailová komunikácia medzi p.@g.com a j@s.sk, r@g.com, p@gmail.com, a@g.com, m@y.com, k@g.com zo dňa 10.11.2017, 04.12.2017, tiež zaslaná aj spotrebiteľovi
- List - Reakcia na reklamáciu z 25.09.2017 zo dňa 23.01.2018 adresovaný od spotrebiteľa, prijaté dňa 30.01.2018
- E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a pr@g.com zo dňa 13.01.2017, 14.03.2018
- E-mailová komunikácia medzi pr@g.com a j@s.sk, r@g.com, p@gmail.com, a@g.com, m@y.com, k@g.com zo dňa 24.04.2018, 25.04.2018, tiež zaslaná aj spotrebiteľovi
- List odovzdanie dokladov od spoločnosti HH INVEST, s.r.o. zo dňa 28.03.2018 adresovaný spotrebiteľovi spolu s podacím lístkom
- E-mailová komunikácia medzi pr@g.com a spotrebiteľom + iné osoby zo dňa 11.04.2018, 20.11.2017, 10.11.2017 (ohľadne výsadby tuji)
- Preberací protokol zo dňa 12.04.2018(tuje)
- Potvrdenie o odstránení závad bez podpisu spotrebiteľa a bez dátumu vydaný spoločnosťou E.
- List od spoločnosti HH INVEST, s.r.o. adresovaný spotrebiteľovi zo dňa 26.04.2018 – reakcia na list - reklamácia zo dňa 04.10.2017

Pri výkone kontroly a z predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. J. uplatnenú písomne listom „Uplatnenie zľavy z ceny diela“ zo dňa 25.09.2017 a zaslanú na adresu účastníka konania poštou dňa 27.09.2017 a prijatú účastníkom konania dňa 04.10.2017, ktorou spotrebiteľ reklamoval: trčanie igelitu na oplechovaní, oplechovanie atiky – medzery, vady na fasáde, zatekajúci komín, komín osadený v tesnej blízkosti dreveného krovu, elektrické káble tesne popri komíne, zátky do umývadiel v počte 3ks hrdzavé, prasknuté tesnenie na umývadlovej batérii, uvoľnené krytky na prívod teplej a studenej vody pod umývadlami, nedostatočné prekrytie otvorov vysekaných

do kachličiek, vetranie vo WC, chýbajúca spätná klapka, nesprávne osadený ventilátor vo WC, v zádverí, v kuchyni a v samostatnom WC nekúri podlahové kúrenie, únik tepla pod oknami v každej miestnosti, zle vyhotovené resp. nainštalované vchodové dvere, nedolieha tesnenie v pravom hornom rohu, zvislé zvody na odvádzanie dažďovej vody zo strechy, ktoré sú osadené spredu, nie sú napojené do vsakovacieho systému a sú vyvedené do terénu, okapové rúry sú rôzneho typu, vyhotovenia a s rôznym príslušenstvom, niekde chýbajú krytky, niekde sú krytky iné vrátane rozdielnych tvarov a veľkostí, zničené vonkajšie parapety po robotníkoch – doškriabané, preliačené, malá aj veľká brána sú hrdzavé, drevená výplň v oboch bránach je pokrútená, nedolieha a nezapadá jedna do druhej, vadné tesnenia na vonkajších okenných platniach, zle osadený pletivový plot (nenašponované pletivo), zle vybetónovaná príjazdová cesta popod veľkú bránu, po celej dĺžke hrany betónu (kde sa má plynule napájať na dlažbu) sú poodlamované časti betónu, trhliny, diery, pred plotovým múrikom na zvonček je neestetický pravdepodobne vyasfaltovaný lem tohto múrika, ktorý je zašpinený zvyškami omietky, zhotovenie je neestetické, nevykonanie zarovňania celého pozemku v zmysle zmluvy, hrubých terénnych úprav, neodvezenie všetkého stavebného odpadu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 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 ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.03.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 01.04.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 19.04.2018 pri výkone kontroly prítomná p. K. – asistentprojekt manažérka, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že záznam prevzala, a o vykonanej kontrole oboznámi vedenie spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 25.05.2018 pri výkone kontroly prítomná p. J. – asistentka konateľ, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že záznam odovzdá konateľovi spoločnosti.

Dňa 30.04.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Stanovisko k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.04.2018 týkajúceho sa prešetrovania podnetu č. 456/2018, služobné číslo preukazu inšpektora SOI: 171, 134“ zo dňa 27.04.2018 (ďalej aj „stanovisko“), v ktorom účastník konania uvádza, že spotrebiteľom reklamované vady zaevidovali, postúpili na reklamáciu ich dodávateľov (dom spoločnosť E., zastúpenú p. J., vonkajšie práce na p. M.), ktorí v predmetnej veci so spotrebiteľom komunikovali a reklamáciu riešili – po vykonaní obhliadky a po preverení dodávateľa začali s odstraňovaním jednotlivých závad. Spotrebiteľ listom zo dňa 23.01.2018,

ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 30.01.2018 svoju reklamáciu aktualizoval. V stanovisku účastník konania uvádza aj doriešené reklamácie ako aj tie, ktoré boli v čase odoslania stanoviska v riešení. Účastník konania v stanovisku ďalej uvádza, že vyjadrenie jeho dodávateľov spotrebiteľovi komunikovali oneskorene, za čo sa mu písomne ospravedlnili. Zároveň účastník konania chce upozorniť aj na skutočnosť, že niektoré z uvedených závad nebolo možné bezodkladne odstrániť vzhľadom na technologický postup, ktorý je na odstránenie väd potrebný, kvôli nestabilnému počasiu, či ročnému obdobiu. Taktiež uvádza, že vady mohli byť odstránené skôr. Ak by bola so spotrebiteľom jednoduchšia komunikácia – veľakrát totiž odmietal navrhované termíny odstraňovania väd, ktoré boli v dobrej viere dohadované ústne. Z dôvodu, že účastníkom konania navrhovaný termín na odstránenie doposiaľ neodstránených väd (27.04.2018) spotrebiteľ neakceptoval a požiadal o dohodnutie termínu s minimálne 2-týždňovým predstihom, odstránenie väd diela, ktoré sú v riešení bude vzhľadom na uvedené zrealizované v termíne, ktorý si so spotrebiteľom účastník konania dohodne, avšak bez súčinnosti spotrebiteľa je odstránenie predmetných väd nemožné. Ku požiadavke spotrebiteľa na odovzdanie dokladov o vykonaných odborných prehliadkach, skúškach, atestoch účastník konania uvádza, že tieto mu boli odovzdané aj keď predpokladá, že nimi v minulosti musel už disponovať, keďže spotrebiteľ si predmetný rodinný dom v postavení stavebníka kolaudoval vo vlastnom mene a tieto doklady tak musel predložiť stavebnému úradu. Účastník konania ďalej uvádza, že pokiaľ ide o odovzdanie rodinného domu, tento bol spotrebiteľovi, bez podpísania písomného preberacieho protokolu neformálne odovzdaný do užívania najneskôr dňa 01.12.2016, čo vyplýva aj z priloženej komunikácie. V závere stanoviska účastník konania priznáva, že z formálnej stránky pochybil, keď písomné vyjadrenie k podanej reklamacii spotrebiteľovi nezaslal v zákonom stanovenej lehote tridsiatich dní odo dňa jej uplatnenia a komunikoval s ním neformálne telefonicky, e-mailom a prostredníctvom jeho dodávateľov. Účastník konania ďalej uvádza, že prijal potrebné opatrenia v podobe opätovného poučenia zamestnancov o povinnostiach vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa tak, aby sa uvedený nedostatok už neopakoval. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, k uvedenému uvádza, že vo veci posúdenia či v danom prípade bola reklamácia vybavená v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“, je potrebné poukázať na znenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa prvá a druhá veta za bodkočiarkou v zmysle ktorého *„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 reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.“*, a na znenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, *„Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie“*. Vykonanou kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania ako predávajúci v prípade vyššie uvedenej reklamácie, nevybavil túto reklamáciu v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Tvrdenie účastníka konania, že spotrebiteľ jej neposkytol súčinnosť, nie je možné akceptovať ako dôvod zbavujúci účastníka konania povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa po formálnej stránke.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru považuje za dôležité uviesť, že predmetom vykonanej kontroly nie je posúdenie vybavenia reklamácie po materiálnej stránke, teda skúmanie dôvodov, prečo reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Predmetom kontroly v danom prípade bolo dodržiavanie formálnych požiadaviek kladených zákonom o ochrane spotrebiteľa v prípade vybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote. Pri vykonanej kontrole bolo zistené, že účastník konania tieto formálne požiadavky kladené zákonom o ochrane spotrebiteľa nedodržiaval.

Ku argumentu účastníka konania, že spotrebiteľ neakceptoval ním navrhnutý termín odstránenia väd a požiadal o dohodnutie termínu s minimálne 2- týždňovým predstihom, teda neposkytol dostatočnú súčinnosť potrebnú na posúdenie a odstránenie väd, treba uviesť, že nie je liberačným dôvodom pre nedodržanie zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie. V prípade uplatnenia reklamácie výrobku v zákonom stanovenej záručnej dobe je predávajúci povinný reklamáciu prijať a vybaviť ju v súlade so zákonom. Uvedené, však nebráni predávajúcemu reklamáciu vybaviť i odôvodneným zamietnutím, ak sa v priebehu reklamačného konania zistí, že dôvodom na jej zamietnutie je napríklad neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa (za dodržania požiadaviek na zamietnutie v zmysle § 18 ods. 6 a 7 zákona o ochrane spotrebiteľa). Pri vybavovaní reklamácie, však musí byť dodržaný zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup, v zmysle ktorého musí byť reklamácia vybavená ihneď, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V danom prípade, však účastník konania ako predávajúci nepreukázal dodržanie formálnych požiadaviek kladených pri vybavovaní reklamácie zamietnutím zákonom o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s uvedeným je potrebné uviesť, že účastník konania zodpovedá za plnenie svojich povinností vyplývajúcich z ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, t.j. bez ohľadu na subjektívne skutočnosti na strane povinného subjektu. Uvedené dôvody nevybavenia reklamácie v zákonnej lehote tak nemožno vyhodnotiť ako skutočnosť, ktorá by bola liberačným dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za nedodržanie zákonnej lehoty.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní 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. Pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa p. J. v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jej právo na ochranu ekonomických záujmov. Vyššie uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je nielen právo na informácie ale aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0196/01/2018

dátum: 29.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **eiffel optic, a. s.**, Obchodná 42, 811 06 Bratislava, IČO: 44 214 375,

kontrola vykonaná dňa 31.01.2018, 18.05.2018 a 05.06.2018 v prevádzkarni eiffel optic, a. s., Obchodná 42, Bratislava,

pre porušenie zákazu

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. M., dňa 29.05.2017 uzavrela v prevádzkarni eiffel optic, a. s., Obchodná 42, Bratislava s účastníkom konania ako predávajúcim zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo zhotovenie veci na zákazku - okuliarový rám a dioptrické bifokálne gradálové sklá v celkovej hodnote 355,05 € (objednávka č. 21047 zo dňa 29.05.2017 – doklad: výpis z interného archívu o spracovaní objednávky spotrebiteľky, predložený orgánu dozoru účastníkom konania dňa 23.05.2018 – na predmetnom doklade uvedené „Číslo fiše 21047“). Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že spotrebiteľke bol dňa 29.05.2017 vystavený iba doklad o poskytnutí služby č. 000018 (DKP: 6002022626958001; doklad zo dňa 29.05.2017), na ktorom bola uvedená položka „1. ZÁLOHA Číslo dokladu (credit card): S016665 Číslo fiše: S021047-0“ a suma „355,05 EUR“. V zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) *„ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia“*. Účastník konania nepreukázal vydanie písomného potvrdenia o prevzatí objednávky spotrebiteľke p. M. (objednávateľke) a ktorý by zároveň obsahoval náležitosti v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b)** v nadväznosti na **§ 3 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **350,- €**,
(slovom: tristopäťdesiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01960118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 31.01.2018, 18.05.2018 a 05.06.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni eiffel optic, a. s., Obchodná 42, Bratislava, zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky p. M., evidovaného pod č. 1356/2017 a na dodržiavanie 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 o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 31.01.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 18.05.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 05.06.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. M., dňa 29.05.2017 uzavrela v prevádzkarni eiffel optic, a. s., Obchodná 42, Bratislava s účastníkom konania ako predávajúcim zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo zhotovenie veci na zákazku - okuliarový rám a dioptrické bifokálne gradálové sklá v celkovej hodnote 355,05 € (objednávka č. 21047 zo dňa 29.05.2017 – doklad: výpis z interného archívu o spracovaní objednávky spotrebiteľky, predložený orgánu dozoru účastníkom konania dňa 23.05.2018 – na predmetnom doklade uvedené „Číslo fiše 21047“). Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že spotrebiteľke bol dňa 29.05.2017 vystavený iba doklad o poskytnutí služby č. 000018 (DKP: 6002022626958001; doklad zo dňa 29.05.2017), na ktorom bola uvedená položka „1. ZÁLOHA Číslo dokladu (credit card): S016665 Číslo fiše: S021047-0“ a suma „355,05 EUR“. V zmysle § 632 Občianskeho zákonníka „*ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia*“. Účastník konania nepreukázal vydanie písomného potvrdenia o prevzatí objednávky spotrebiteľke p. M. (objednávateľke) a ktorý by zároveň obsahoval náležitosti v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo 07.01.2019 dňa zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 15.01.2019.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 31.01.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, bude informovať vedenie spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 18.05.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.06.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly p. H. uviedla, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Dňa 09.02.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“ zo dňa 05.02.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že po prešetrení záležitosti bolo zistené, že spotrebiteľka p. M., ktorá podala daný podnet, poslala sťažnosti na nesprávnu mailovú adresu. Sťažnosti boli poslané na mailovú adresu z@e.sk, avšak správna mailová adresa je z.@e.sk. Na základe zistenej skutočnosti nebolo možné riešiť sťažnosti p. K.. Spotrebiteľku kontaktovali telefonicky, aby sa dostavila na prevádzku Eiffel optic, pre doriešenie svojej sťažnosti. Po zistení problému účastník konania zrealizuje riešenie k spokojnosti zákazníka. Predmetné vyjadrenie s totožným obsahom bolo orgánu dozoru zároveň zaslané aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 05.02.2018, odoslaného z e-mailovej adresy i@e.sk (daný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 06.02.2018).

Dňa 23.05.2018 bol orgánu dozoru doručený list „Vyjadrenie sa k inšpekčnému záznamu (dodatok k IZ zo dňa 31.1.2018)“ zo dňa 21.05.2018, v ktorom účastník konania uviedol, že prikladá preukázateľný písomný doklad (účastník konania poukázal na prílohu č. 1 k danému vyjadreniu) z interného archívu o spracovaní objednávky č. 21047 z 29.05.2017, na základe ktorého boli vyhotovené okuliare pre pani K.. Pri spisovaní zákazkového listu sa zapíšu všetky náležitosti podľa požiadaviek zákazníka, čo sa týka dioptrických hodnôt, výberu rámu, celkovej sumy zákazky, dátum vystavenia a dátum vyhotovenia. Zákazník môže uhradiť zálohu v určitej čiastke, prípadne celkovú hodnotu zákazky. Zákazníkovi sa vydáva zálohový doklad, na ktorom sú rozpísané jednotlivé objednané položky. Účastník konania priložil zároveň kópiu ukončovacieho dokladu zo dňa 13.06.2017. Po prešetrení záležitosti bolo zistené, že spotrebiteľka p. M., ktorá podala daný podnet, poslala sťažnosti na nesprávnu mailovú adresu. Sťažnosti boli poslané na e-mailovú adresu z.@e.sk, avšak správna e-mailová adresa je z@e.sk. Na základe zistenej skutočnosti nebolo možné riešiť sťažnosti p. K..

Spotrebiteľku kontaktoval účastník konania telefonicky, aby sa dostavila na prevádzku eiffel optic, pre doriešenie svojej sťažnosti. Zákazníčke objednali ďalšie sklá podľa jej požiadaviek, na zákazkový list so zálohovou 0,01 €. Nakoľko nebola spokojná ani s ďalším zábrusom skiel, po piatich telefonických rozhovoroch s pani K. dospel účastník konania k záveru, že nie je možné vyhovieť jej požiadavkám a boli jej vrátené peniaze za sklá vo výške 181,35 € na jej osobný účet (účastník konania poukázal na prílohu č. 3 a č. 4 k danému vyjadreniu – doklady o vrátení finančných prostriedkov vo výške 181,35 € spotrebiteľke), keďže si zákazníčka rám ponechala.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení účastníka konania zo dňa 05.02.2018 orgán dozoru uvádza, že dané vyjadrenie je právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. V predmetnom správnom konaní je totiž účastník konania

postihovaný pre porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie. Účastník konania síce vo svojom liste zo dňa 21.05.2018 uviedol, že pri spisovaní zákazkového listu sa zapisujú všetky náležitosti podľa požiadaviek zákazníka, čo sa týka dioptrických hodnôt, výberu rámu, celkovej sumy zákazky, dátum vystavenia a dátum vyhotovenia, avšak na podporu tohto tvrdenia nepredložil orgánu dozoru žiadny právne relevantný doklad, ktorým by preukázal splnenie povinnosti vyplývajúcej z § 632 Občianskeho zákonníka. Navyše i samotná spotrebiteľka vo svojom podaní uviedla, že nedostala žiadny objednávkový list, ale len pokladničný doklad o zaplatení celkovej sumy 355,05 €. Zo strany účastníka konania tak nedošlo k spochybneniu zisteného protiprávneho skutkového stavu. Skutočnosť, že účastník konania vo svojom systéme eviduje objednávku, pričom orgánu dozoru predložil jej printscreen, je vzhľadom na dikciu ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka („...*ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky...*“) právne irelevantná. Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka k reklamácií spotrebiteľky, orgán dozoru opätovne uvádza, že nakoľko uvedené nie je predmetnom začatého správneho konania, považuje orgán dozoru vyjadrenie účastníka konania v tejto časti za právne irelevantné.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 31.01.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 18.05.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.06.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania nepreukázal vydanie písomného potvrdenia o prevzatí objednávky spotrebiteľke, ktoré by obsahovalo náležitosti v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, pričom bol zohľadnený nielen charakter zákonodarcom vyžadovaných informácií

(označenie predmetu diela, jeho rozsah, akosť, cena za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, ktoré sú pre spotrebiteľa nepochybne dôležité), ale aj prípadné dôsledky, ktoré by spotrebiteľ mohol znášať v prípade, ak by sa rozhodol od zmluvy odstúpiť. Je teda zrejmé, že uvedené potvrdenie obsahujúce náležitosti § 632 Občianskeho zákonníka má pre spotrebiteľa nespochybniteľne významnú dôkaznú hodnotu napr. pre účely prípadného súdneho konania. Uvedeným konaním tak došlo zo strany účastníka konania k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie, čím bol zároveň marený aj účel zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0243/01/2018

dátum: 30.04.2019

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **DOMUS správa nehnuteľností spol. s r. o.**, Staré Grunty 24, 841 04 Bratislava, IČO: 44 878 656,

kontrola vykonaná dňa 05.10.2017, 24.11.2017, 06.04.2018, 04.07.2018 a 19.07.2018 v prevádzkarni DOMUS správna nehnuteľností spol. s r. o., Staré Grunty 26,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania vykonával správu bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H na základe Zmluvy o výkone správy zo dňa 07.12.2009 (Zmluva o výkone správy bola uzatvorená medzi spoločnosťou SG a spoločnosťou S., správcom – od 06.03.2012 zmena právnej formy na S. ako i sídla spoločnosti na S., pričom právnym nástupcom spoločnosti S. sa od 01.04.2012 stal účastník konania). Účastník konania ukončil správu bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava ku dňu 31.12.2016, a to na základe výpovede vlastníkov (doklad – Výpoveď zmluvy o výkone správy zo dňa 24.06.2016). Od 01.01.2017 prevzala správu bytového domu správcovská spoločnosť I. Orgánu dozoru bol pri výkone kontroly zároveň predložený list – Zápis od konateľa spoločnosti I., v ktorom je v bode 1. Financie konštatované: „*najneskôr do 21.4.2017 zašlete finančné prostriedky vlastníkov byt a nebytových priestorov BC CUBICON na účet, ktorý vytvorila spol. I. pre vlastníkov hore uvedeného bytového centra*“, avšak podľa § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení „....*Ak správca končí svoju činnosť, je povinný 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a odovzdať všetky písomné materiály, ktoré súvisia so správou domu vrátane vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia. Zároveň je povinný previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu alebo spoločenstva.*“ Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania mal pre bytový dom Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava zriadené dva účty. Účet fondu prevádzky, údržby a opráv (ďalej len „FPÚaO“) číslo účtu: SK, ktorý bol správcom zrušený dňa 10.8.2017 (doklad – list „Žiadosť“ zo dňa 10.08.2017, adresovaný banke). Zostatok finančných prostriedkov vo výške 30 000,00 EUR bol prevedený na účet nového správcu (SK; ďalej len „účet nového správcu“) dňa 13.2.2017 (doklad – výpis z účtu (Obraty)). Druhý účet

č. SK (účet služieb) bol účastníkom konania zrušený v banke dňa 10.8.2017 (doklad – list „Žiadosť“ zo dňa 10.08.2017, adresovaný banke). Zostatok vo výške 50 000,00 EUR bol prevedený na účet nového správcu dňa 13.2.2017 a ďalší zostatok vo výške 23 530,00 EUR dňa 20.4.2017 (doklad – výpis z účtu (Obraty)). Zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke bol tak na účet nového správcu prevedený až po zákonom stanovenej lehote podľa § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (t.j. 30 dní pred skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti správcu) v znení platnom v čase ukončenia správy. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. h)** 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 nadväznosti na § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**,
(slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02430118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.10.2017, 24.11.2017, 06.04.2018, 04.07.2018 a 19.07.2018 bola v prevádzkarni DOMUS správna nehnuteľností spol. s r. o., Staré Grunty 26, Bratislava inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) vykonaná kontrola účastníka konania - spoločnosti DOMUS správa nehnuteľností spol. s r. o., Staré Grunty 24, 841 04 Bratislava, IČO: 44 878 656, zameraná na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 1168/2016 a na dodržiavanie 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 o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.10.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 24.11.2017, inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 06.04.2018, inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 04.07.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 19.07.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania vykonával správu bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H na základe Zmluvy o výkone správy zo dňa 07.12.2009 (Zmluva o výkone správy bola uzatvorená medzi spoločnosťou SG a spoločnosťou S ako správcou – od 06.03.2012 zmena právnej formy na S. ako i sídla spoločnosti na S, pričom právnym nástupcom spoločnosti S. sa od 01.04.2012 stal účastník konania). Účastník konania ukončil správu bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava ku dňu 31.12.2016, a to na základe výpovede vlastníkov (doklad – Výpoveď zmluvy o výkone správy zo dňa 24.06.2016). Od 01.01.2017 prevzala správu bytového domu správcovská spoločnosť I. Orgánu dozoru bol pri výkone kontroly zároveň predložený list – Zápis od konateľa spoločnosti I., v ktorom je v bode 1. Financie konštatované: „*najneskôr do 21.4.2017 zašlete finančné prostriedky vlastníkov byt*

a nebytových priestorov BC CUBICON na účet, ktorý vytvorila spol. I. pre vlastníkov hore uvedeného bytového centra“, avšak podľa § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení „...Ak správca končí svoju činnosť, je povinný 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a odovzdať všetky písomné materiály, ktoré súvisia so správou domu vrátane vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia. Zároveň je povinný previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu alebo spoločenstva.“ Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania mal pre bytový dom Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava zriadené dva účty. Účet fondu prevádzky, údržby a opráv (ďalej len „FPÚaO“) číslo účtu: SK 7217, ktorý bol správcom zrušený dňa 10.8.2017 (doklad – list „Žiadosť“ zo dňa 10.08.2017, adresovaný banke). Zostatok finančných prostriedkov vo výške 30 000,00 EUR bol prevedený na účet nového správcu (SK; ďalej len „účet nového správcu“) dňa 13.2.2017 (doklad – výpis z účtu (Obraty)). Druhý účet č. SK (účet služieb) bol účastníkom konania zrušený v banke dňa 10.8.2017 (doklad – list „Žiadosť“ zo dňa 10.08.2017, adresovaný banke). Zostatok vo výške 50 000,00 EUR bol prevedený na účet nového správcu dňa 13.2.2017 a ďalší zostatok vo výške 23 530,00 EUR dňa 20.4.2017 (doklad – výpis z účtu (Obraty)). Zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke bol tak na účet nového správcu prevedený až po zákonom stanovenej lehote podľa § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (t.j. 30 dní pred skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti správcu). Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

V zaslanom Oznámení o začatí správneho konania, č. k. P/0243/01/2018 zo dňa 11.10.2018 orgán dozoru ďalej uviedol, že pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo tiež zistené, že účastník konania ako správca bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava (účastník konania vykonával správu bytového domu na základe Zmluvy o výkone správy zo dňa 07.12.2009, uzavretej medzi spoločnosťou SGa spoločnosťou S. ako správcou – od 06.03.2012 zmena právnej formy na S. ako i sídla spoločnosti na S., ktorej právnym nástupcom sa od 01.04.2012 stal účastník konania; účastník konania ukončil správu bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava ku dňu 31.12.2016), nevybavil reklamáciu uplatnenú p. I. (zástupkyňa vlastníkov a osoba splnomocnená na zastupovanie vlastníka P.), a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.06.2016, odoslaného z e-mailovej adresy i.@g.com na e-mailovú adresu g.@h.sk, zameranú na nedostatky vyúčtovania za rok 2015 (absencia údajov vo vyúčtovaniach predložených vlastníkom uvedeného bytového domu) ako i na nedostatky správy o činnosti správcu za rok 2015 (absencia údajov), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Uvedené konanie bolo posúdené orgánom dozoru ako porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo 11.10.2018 dňa zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 17.10.2018.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 05.10.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. Ing. I. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 24.11.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. Ing. I. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 06.04.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. Ing. I. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 04.07.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.07.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

V e-maile zo dňa 22.12.2017, odoslanom z e-mailovej adresy t.@h.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 08.01.2018), p. Ing. I. uviedol, že na základe vykonanej kontroly zo dňa 24.11.2017 boli požiadani o predloženie dokladov k podaniu č. 1168/2016. Pán Ing. T. predkladá doklady z archívu, nakoľko žiaden zamestnanec z uvedeného obdobia v spoločnosti DOMUS správa nehnuteľností spol. s r. o. nepracuje. Doložené doklady pre lepšiu orientáciu očísloval podľa poradia, v akom orgán dozoru požiadaval ich dodať. K reklamáci p. H. zo 06.06.2016 dokladá komunikáciu ako aj poznámku v súbore „3_poznamka k bodu 3“, kde je reklamácia účelovo pozastavená zo strany p. H.. Správu o činnosti správcu sa mu do dnešného dňa nepodarilo dohľadať, akonáhle ju nájde, tak ju prepošle.

V uvedenom súbore s názvom „3_poznamka k bodu 3“ p. Ing. T. uviedol, že p. H. smerovala reklamáciu na úplne inú osobu a správcu, ktorý je kontaktná osoba, nedala ani do kópie e-mailu. V bode 4 p. H. konštatuje, že bola kontaktovaná, nie je zrejmé, či telefonicky alebo písomne „nejakou pani“. Tu by bolo dobré zistiť, o akú pani sa jednalo a vyžiadať si stanovisko. Nevedia totiž posúdiť, či stanovisko bolo relevantné alebo sa jedná účelové zavádzanie. Orgánu dozoru bol zároveň okrem iného predložený i zoznam kontaktných údajov na spoločnosť DOMUS správa nehnuteľností spol. s r. o., Staré Grunty 24, Bratislava zo dňa 21.4.2015.

V e-maile zo dňa 08.06.2018, odoslanom z e-mailovej adresy r.@d.sk (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 20.06.2018), p. M. uviedol, že na základe šetrenia č. 1168/2016 a následnej kontroly zo dňa 06.04.2018 v prílohe zasiela požadované jednotlivé dokumenty. K požadovanému dokumentu v ods. 4 (orgán dozoru požaduje doložiť reakciu na list od p. R. – súhlas s dohodou o zaslaní finančných prostriedkov do 21.04.2017 medzi správcami, prípadne doložiť záznam zo spoločného stretnutia konaného 12.04.2017) p. R.

dokladá, že v tejto veci napriek písomnej požiadavke nedostali od spoločnosti I. žiadny relevantný záznam zo stretnutia. V spoločnosti D. momentálne nikto zo zainteresovaných zamestnancov v súčasnosti nepracuje, takže si nemajú ako overiť danú skutočnosť. V prílohe tohto e-mailu bol zároveň orgánu dozoru zaslaný list „Vyjadrenie, ako spoločnosť DOMUS správa nehnuteľností zverejňuje zoznamy neplatičov – dlžníkov“ zo dňa 15.05.2015, v ktorom p. Ing. I. uviedol, že spoločnosť DOMUS správa nehnuteľností spol. s r. o. týmto prehlasuje, že výzvu na uhradenie nedoplatkov zasielala dlžníkovi poštou ako tiež zoznam dlžníkov uverejňuje na bytových nástenkách. Prikladá vzor výzvy ako aj komunikáciu so zástupcom vlastníkov p. F. ohľadne podlžnosti. V liste „Vyjadrenie k oprave rampy“ zo dňa 15.05.2018, ktorý bol orgánu dozoru zaslaný v prílohe e-mailu zo dňa 08.06.2018, p. Ing. I. uviedol, že dňa 06.04.2018 bol účastník konania v inšpekčnom zázname vyzvaný, aby predložil doklady, dokladujúce opravu rampy, mimo iných aj faktúru. Faktúra za vykonané práce nemôže byť orgánu dozoru poskytnutá, nakoľko práce sa vykonávali v rámci reklamačného konania. Prikladá: vyjadrenie zhotoviteľa M. k uvedenej reklamacii a stanovený postup prác; oznam vlastníkom bytov pred zahájením prác; východiskovú elektroviziu po vykonaní diela.

Dňa 25.01.2019 bol orgán dozoru doručený list „informácia k zaslaniu listu ku konaniu č. 1168/2016“, v ktorom p. M. uviedol, že v prílohe zasiela na vedomie list, ktorý bol adresovaný pánovi P., ktorý podal podnet na SOI. Podnet je evidovaný pod č. 1168/2016. Nakoľko predmetný list bol orgánu dozoru doručený bez uvedenej prílohy, listom zo dňa 04.02.2019 bol účastník konania vyzvaný na jeho doplnenie. Dňa 28.02.2019 bol orgánu dozoru doručený vyššie uvádzaný list, adresovaný spotrebiteľovi (list s názvom „Vyjadrenie správcovskej spoločnosti DOMUS správa nehnuteľností spol. s r. o. k žiadosti o prešetrenie vyúčtovania nákladov za užívanie bytu a služieb s tým spojených za rok 2015“).

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyššie uvedeným vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. ak správca končí svoju činnosť, je povinný 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a odovzdať všetky písomné materiály, ktoré súvisia so správou domu vrátane vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia. Zároveň je povinný previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu alebo spoločenstva. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania ako správcu dodržaná. Skutočnosť, že orgánu dozoru bol pri výkone kontroly predložený list – Zápis od konateľa spoločnosti I., v ktorom je v bode 1. Financie konštatované: „*najneskôr do 21.4.2017 zašlete finančné prostriedky vlastníkov byt a nebytových priestorov BC CUBICON na účet, ktorý vytvorila spol. I. pre vlastníkov hore uvedeného bytového centra*“, nie je dôvodom neplnenia vyššie stanovenej povinnosti, nakoľko orgán dozoru má za to, že ustanovenie § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. je ustanovením kogentným, teda predĺženie zákonom stanoveného termínu (najneskôr v deň skončenia činnosti) nie je so zreteľom na charakter predmetného ustanovenia prípustné. Vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že účastník konania si povinnosť vyplývajúcu z cit. zákonného ustanovenia nesplnil, pričom v nadväznosti na uvedené možno konštatovať, že účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

Pokiaľ ide o porušenie povinnosti vyplývajúcej z ust. 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, orgán dozoru prihliadol na argumenty uvádzané p. Ing. T. v e-maile zo dňa 22.12.2017 ako i na ním predložené doklady – predovšetkým zoznam kontaktných údajov na spoločnosť DOMUS

správa nehnuteľností spol. s r. o., Staré Grunty 24, Bratislava zo dňa 21.4.2015 (v predmetnom zozname kontaktných údajov sa nenachádza e-mailová adresa g.@h.sk, na ktorú p. H. zaslala reklamáciu), a preto predmetom uloženia sankcie nie je porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a orgán dozoru upúšťa od postihu účastníka konania za porušenie predmetného ustanovenia.

Pokiaľ ide o vyjadrenia týkajúce sa zasielania výziev na uhradenie nedoplatkov, zverejňovania zoznamu dlžníkov a vyjadrenia k oprave rampy, orgán dozoru konštatuje, že nakoľko uvedené nie je predmetom začatého správneho konania, považuje vyjadrenia v tejto časti za právne irelevantné.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

V zmysle § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (platnom a účinnom v čase ukončenia správy) je správca povinný najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcej sa domu, najmä o finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu. Zároveň je povinný vykonať vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome. Ak správca končí svoju činnosť, je povinný 30 dní pred jej skončením, najneskôr v deň skončenia činnosti, predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti týkajúcej sa tohto domu a odovzdať všetky písomné materiály, ktoré súvisia so správou domu vrátane vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia. Zároveň je povinný previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu alebo spoločenstva.

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 Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru 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 hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.10.2017, v inšpekčnom zázname 24.11.2017, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.04.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.07.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.07.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb 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 povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Účastník konania ako predávajúci nesplnil uvedenú povinnosť, nakoľko si nesplnil povinnosť previesť zostatok majetku vlastníkov na účtoch v banke na účty nového správcu 30 dní pred jej skončením, resp. najneskôr v deň skončenia činnosti. Účastník konania ako správca bytového domu je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, pričom nedodržaním uvedenej povinnosti došlo k situácii, kedy účastník konania mal dispozíciou finančné prostriedky vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu Staré Grunty 26A, 26B, 26C, 26D, 26E, 26F, 26G a 26H, Bratislava, hoci v predmetnom čase t.j. od 01.01.2017 už nebol správcom predmetného bytového domu. Navyše v dôsledku nerešpektovania uvedenej povinnosti môžu vzniknúť komplikácie ohľadom hradenia prípadných výdavkov domu, nakoľko nový správca nemá k dispozícii príslušné finančné prostriedky. Nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, bolo ohrozené právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov. Napriek tomu, že v prípade § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. ide o kogentné ustanovenie, od ktorého nie je možné sa odchýliť, pri určovaní výšky pokuty vzal orgán dozoru zároveň do úvahy, že termín na zaslanie finančných prostriedkov, uvedený v liste s názvom *Zápis od konateľa spoločnosti I.*, a to 21.4.2017, zo strany účastníka konania dodržaný bol. Z tohto dôvodu bola táto skutočnosť napriek vyššie uvedenému zohľadnená. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.