

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania s obchodným menom: Edita Ševčíková APPAREL
miesto podnikania: Gladiolová 14, 949 01 Nitra
IČO: 43 036 651

na základe kontroly vykonanej dňa 01.02.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 6 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 803/2020 bolo dňa 01.02.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil osobne dňa 25.11.2020 na pánske tričko SUPERDRY zakúpené dňa 28.05.2020, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške 100,- € (slovom jednosta eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00030421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.02.2021 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 803/2020 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, zákona

č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 803/2020 bolo dňa 01.02.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil osobne dňa 25.11.2020 na pánske tričko SUPERDRY zakúpené dňa 28.05.2020, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Predmetnú reklamáciu si spotrebiteľ uplatnil z dôvodu, že „spravili sa diery po celej ploche trička“. Účastník konania zaslal výrobok na odborné posúdenie spoločnosti Marc Plus s.r.o., Bočná 2024/7, Komárno. Prílohu podnetu spotrebiteľa tvorí SMS komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom, v ktorej účastník konania informuje spotrebiteľa o vybavení reklamácie. Účastník konania reklamáciu spotrebiteľa zamietol na základe odborného posúdenia spoločnosti Marc Plus s.r.o., Bočná 2024/7, Komárno. Odborné posúdenie – Stanovisko k reklamácií spoločnosti Marc Plus s.r.o. zo dňa 01.12.2020 tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 01.02.2021.

Prílohu podnetu spotrebiteľa tvorí: Doklad o transakcii zo dňa 28.05.2020 na sumu 39,99 €; Reklamačný lístok zo dňa 25.11.2020; Reklamačný lístok zo dňa 25.11.2020 opatrený dvoma podpismi; SMS komunikácia medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

Prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 01.02.2021 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre: Reklamačný lístok zo dňa 25.11.2020 opatrený dvoma podpismi; Podací lístok zo dňa 29.11.2020; Stanovisko k reklamácií spoločnosti Marc Plus s.r.o. zo dňa 01.12.2020; Evidencia reklamácií; List zo dňa 22.01.2021 – Zaslanie dokladov ku kontrole a vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu; Poverenie výrobcu reklamovaného výrobku na vykonávanie záručných opráv a posudzovanie reklamácií spoločnosti MARC PLUS s.r.o., Bočná 2024/7, Komárno zo dňa 13.02.2015; Dodatočné vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu (e-mail zo dňa 30.01.2021).

Inšpekčný záznam zo dňa 01.02.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol doručený dňa 04.02.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 6 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0003/04/21 zo dňa 20.04.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, 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 21.04.2021.

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

Dňa 29.04.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že spotrebiteľ sa dňa 25.11.2020 dostavil do prevádzky nachádzajúcej sa v OC Mlyny Nitra za účelom uplatnenia reklamácie. Spotrebiteľ nedisponoval dokladom o kúpe reklamovaného tovaru. Po zaprotokolovaní reklamácie do knihy evidencie reklamácií pod č. 22/2020 účastník konania zaslal dňa 29.11.2020 tovar na posúdenie spoločnosti Marc Plus s.r.o., ktorý mal zabezpečiť

odborné posúdenie. Tovar bol účastníkovi konania vrátený s tým, že tovar nie je možné posúdiť, nakoľko ho nemožno identifikovať z dôvodu, že z neho boli spotrebiteľom odstránené piktogramy. Po obdržaní tovaru bol spotrebiteľ telefonicky kontaktovaný a oboznámený, že si môže prísť vyzdvihnúť reklamovaný tovar. Spotrebiteľ sa dňa 08.12.2020 osobne dostavil do prevádzky. Po oboznámení spotrebiteľa s dôvodmi zamietnutia reklamácie mu bol tovar vrátený. Prevzatie reklamovaného tovaru v rámci konečného doriešenia reklamácie spotrebiteľ písomne potvrdil na reklamačnom lístku. Ďalej účastník konania uvádza, že si je vedomý vytýkaného drobného nedostatku v súvislosti s vybavením reklamácie spotrebiteľa. Tento nedostatok však bol podľa účastníka konania zapríčinený vedľajšími udalosťami a podnetmi, ktoré v spoločnej súvislosti zapríčinili vzniknutý stav, ktorý sa vymyká z doposiaľ konštantne správneho evidovania a vybavovania reklamácií v jeho prevádzke. Účastník konania je presvedčený, že v tomto prípade nie je nevyhnutné, aby správny orgán ukladal pokutu za vytýkaný nedostatok. V prípade, ak by sa však správny orgán aj napriek tomu rozhodol uložiť pokutu, účastník konania žiada zohľadniť mieru závažnosti zisteného nedostatku s poukazom na hodnotu reklamovaného tovaru a najmä prihliadnúť na nepriaznivú pandemickú situáciu spôsobenú vírusovým ochorením COVID-19, počas ktorej bola podnikateľská činnosť viackrát znemožnená uzavretím prevádzky v dôsledku opatrení prijatých orgánmi štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva (naposledy až po dobu 4 mesiacov), s čím bol spojený takmer až likvidačný ekonomický dopad na jeho podnikanie.

Dňa 12.02.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že si je vedomý vytýkaného drobného nedostatku v súvislosti s vybavením reklamácie spotrebiteľa. Zároveň poznamenal, že do budúcnosti zabezpečí, aby nedošlo k podobnému konaniu, ktoré nedopatrením vybočilo z doposiaľ konštantne správneho evidovania a vybavovania reklamácií v jeho prevádzke.

Dňa 22.01.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k podnetu spotrebiteľa. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol skutočnosti, ktoré uviedol aj vo vyššie uvedenom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania.

K tomu správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá účastníkovi konania ako predávajúcemu povinnosť zabezpečiť odborné posúdenie výrobku v prípade zamietnutia reklamácie spotrebiteľa uplatnenej v priebehu 12 mesiacov od jeho kúpy. Zároveň je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti. V danom prípade považuje správny orgán postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu 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 a pod.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 01.02.2021, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Nedodržaním tejto povinnosti predávajúci zúžil spotrebiteľovi rozsah práv, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľ neobdržal v zákonom stanovenej lehote odborné posúdenie, na základe ktorého bola reklamácia odôvodnene zamietnutá. Bez poskytnutia kópie odborného posúdenia k zamietnutej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, zvyšuje sa jeho ekonomické zaťaženie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán 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.

Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0031/04/20

V Nitre dňa 21.04.2021

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania s obchodným menom: **TOMMY spol. s r.o.**

sídlo: **Tovarnícka 2412/29, 955 01 Topoľčany**

IČO: **36 366 684**

na základe kontroly vykonanej dňa 20.10.2020 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 775/2019 bolo dňa 20.10.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž interiérových dverí a zárubní nebolo zhotovené na počkanie, pričom prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré neobsahuje čas zhotovenia diela, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške **300,- €** (slovom tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00310420.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.10.2020 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 775/2019 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, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 775/2019 bolo dňa 20.10.2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania objednal interiérové dvere, zárubne a montáž. Príjmový pokladničný doklad zo dňa 07.05.2019 s cenou 745,00 € (doplatok za dvere), dodací list zo dňa 07.05.2019, vyúčtovanie zo dňa 07.05.2019, e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a predávajúcim tvoria prílohu podnetu spotrebiteľa.

Účastník konania vo svojom vyjadrení, ktoré zaslal na I SOI v Nitre dňa 31.03.2020, uviedol, že ústnou objednávkou a kúpnu dohodou namontovali spotrebiteľovi zárubne a interiérové dvere v auguste 2019. Ďalej uviedol, že pri montáži spotrebiteľ a jeho manželka vystupovali voči jeho pracovníkom arogantne, neustále ich slovne napádali a znehodnocovali ich prácu poškodzovaním už namontovaných dverí s poznámkami a "zjapaním", že aj tak to budú reklamovať, aby dosiahli nižšiu cenu. Na základe toho mal účastník konania veľký problém presvedčiť zamestnancov, aby išli prácu dokončiť. I napriek tomuto jednaniu boli spotrebiteľia oboznámení o skutočnosti, že montáž je prevedená do drevostavby a tá bude "sadať", takže po určitom čase bude treba previesť doštelovanie dverí k zárubniam aj preto, aby sa usadili tesnenia, pánty a zámky. Túto prácu doštelovania previedli 2x za hlasných nadávok, urážania a vyhrážania zo strany spotrebiteľov. Zároveň sa účastník konania vyjadril k jednotlivým reklamáciám spotrebiteľa (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.10.2020).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 775/2019 bolo dňa 20.10.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž interiérových dverí a zárubní nebolo zhotovené na počkanie, pričom prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (ručne vypísané s celkovou cenou 2245,00 € bez dátumu vyhotovenia), ktoré neobsahuje čas zhotovenia diela, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

Inšpekčný záznam zo dňa 20.10.2020 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol doručený 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 07.11.2020.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0031/04/20 zo dňa 09.03.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, 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 26.03.2021.

Správny orgán týmto opravuje zrejmu nesprávnosť v písaní - nesprávne uvedený dátum vykonania kontroly v oznámení o začatí správneho konania, keď v oznámení o začatí správneho konania bolo uvedené: „Dňa 22.10.2020 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 775/2019 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, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník” a „Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 775/2019 bolo dňa 22.10.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž interiérových dverí a zárubní nebolo zhotovené na počkanie, pričom prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (ručne vypísané s celkovou cenou 2245,00 €), ktoré neobsahuje čas zhotovenia diela, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie”, pričom správne malo byť uvedené: „Dňa 20.10.2020 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 775/2019 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, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník” a „Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 775/2019 bolo dňa 20.10.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž interiérových dverí a zárubní nebolo zhotovené na počkanie, pričom prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (ručne vypísané s celkovou cenou 2245,00 €), ktoré neobsahuje čas zhotovenia diela, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie”. Uvedená oprava však nemá žiadny vplyv na kontrolou zistený skutkový stav ani na zodpovednosť účastníka konania.

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

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

Dňa 04.11.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že nebude riešiť formálnu stránku objednávky, nakoľko neovplyvňuje kvalitu ich výrobkov. Spotrebiteľ neustále napadá nekvalitu, ktorú si vymyslí a znepríjemňuje život podávaním nezmyselných a tých istých reklamácií. Odlepená hrana pri zámku, ktorú spotrebiteľova manželka sama odtrhla (zamestnanec účastníka konania ju pri montáži videl ako rýchlo potom dvere zatvorila). Sklenené dvere – nedofarbené - pod určitým uhlom dopadu svetla na sklenú výplň dverí vykazuje "fláder" dverí bledší odtieň, ale pri normálnom pohľade sa to nedá vidieť. A to sú iba také nepodstatné drobnosti, ktoré sú pre spotrebiteľa vážna závada. Na funkčnosť a vzhľad bezpredmetné. Týmto chcel účastník konania len povedať, že je potrebné sa zaoberať predovšetkým kvalitou a nie formálnou stránkou veci. Záverom dodal, že spotrebiteľ podáva ďalší podnet a vyhráza sa ešte inými inštitúciami.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania mal spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, nakoľko k zhotoveniu diela – dodanie a montáž interiérových dverí a zárubní, nedošlo na počkanie. Potvrdenie o prevzatí objednávky (adekvátne uzatvorenej zmluve) musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, pričom písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve.

V zmysle § 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.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá teda za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 20.10.2020, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihladnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie tým, že nevystavil písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, napriek tomu, že dielo – dodanie a montáž interiérových dverí a zárubní, nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán poznamenáva, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán 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.

Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0042/04/20
11.05.2021

V Nitre dňa

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania s obchodným menom: **ŠPECIAL TRANS s.r.o.**
sídlo: **Komenského 1091/30, 937 01 Želiezovce**
IČO: **46 247 572**
prevádzkareň: **ŠPECIAL TRANS s.r.o., Komenského 1091/30, Želiezovce**
kontrola vykonaná dňa: **20.10.2020**

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 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** – v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie, nakoľko v čase kontroly dňa 20.10.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodávka betónovej zmesi na vyrovnanie povrchu, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľke právo na informácie,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 8 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, nakoľko v čase kontroly dňa 20.10.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke potvrdenie o uplatnení reklamácie uplatnenej dňa 14.06.2019,

■

- pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko v čase kontroly dňa 20.10.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 14.06.2019 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške **600,- €** (slovom šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00420420.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.10.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – ŠPECIAL TRANS s.r.o., Komenského 1091/30, Želiezovce.

V čase kontroly dňa 20.10.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že spotrebiteľke bola dňa 13.06.2019 dodaná betónová zmes v množstve 7,4 m³. Účastník konania vo svojom liste – VEC: Odpoveď na list zo dňa 3.2.20 „Reklamácia fa č. 2019475“, ktorý zaslal spotrebiteľke, uviedol nasledovné: „Dňa 14.06.2019 Objednávateľ podal ústnu reklamáciu v kancelárii Špecial Trans, s.r.o. na kvalitu dodaného betónu. Následne sa vykonalo miestne šetrenie dňa 17.6.2019, kde bola zistená skutočnosť nekvalitného spracovania (v prílohe prikladáme fotodokumentáciu). Reklamácia na kvalitu dodanej čerstvej betónovej zmesi bola zamietnutá.“ Podľa vyjadrenia p. J. V. – dispečera prítomného pri kontrole sa so spotrebiteľkou dohodli na ďalšej dodávke betónovej zmesi v množstve, ktoré vypočítala a požadovala spotrebiteľka. Výpočet spotrebiteľky nebol presný a na mieste zistili, že betónovej zmesi je málo. Z uvedeného dôvodu bola ihneď dovezená ďalšia betónová zmes. Preto je na faktúre uvedená položka doprava 2 x 40,00 km v cene 86,00 €. Spotrebiteľke bola dňa 29.11.2019 vystavená faktúra č. 2019475 na sumu 1074,72 €.

Ku kontrole boli predložené dodacie listy, ktoré tvoria prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.10.2020.

V čase kontroly dňa 20.10.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – dodávka betónovej zmesi na vyrovnanie povrchu, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľke právo na informácie. Podľa vyjadrenia p. J. V. – dispečera toto potvrdenie nebolo vystavené.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 20.10.2020 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke potvrdenie o uplatnení reklamácie uplatnenej dňa 14.06.2019. Ku kontrole nebol predložený doklad o prijatí reklamácie. Podľa vyjadrenia p. J. V. – dispečera tento nebol vystavený.

Taktiež bolo v čase kontroly dňa 20.10.2020 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 537/2020 zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 14.06.2019 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ku kontrole nebol predložený doklad o vybavení reklamácie. Podľa vyjadrenia p. J. V. – dispečera tento nebol vystavený.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1; § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0042/04/20 zo dňa 15.04.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, 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 15.04.2021.

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

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.10.2020 p. J. V. – dispečer prítomný pri kontrole uviedol, že si stoja za zamietnutím ústne podanej reklamácie spotrebiteľky 14.06.2019. Po miestnom šetrení zo dňa 17.06.2019 aj napriek zamietnutej reklámácii navrhli spotrebiteľke ústretový krok, a to pomoc pri sanácii betónového podkladu na náklady spoločnosti podrobne popísané v odpovedi na písomnú reklamáciu, ktorú podala spotrebiteľka dňa 03.02.2020. Dodávateľ dodržal svoju obchodnú časť a ústretový krok vo vzťahu k spotrebiteľke. Tomu je dôkazom faktúra č. 2019475.

K tomu správny orgán uvádza, že vyššie uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Správny orgán zdôrazňuje, že predmetom správneho konania je uloženie postihu pre porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko účastník konania nevydal spotrebiteľke písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník napriek tomu, že dielo – dodávka betónovej zmesi na vyrovnanie povrchu, nebolo zhotovené na počkanie, ďalej pre porušenie povinnosti vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie a pre porušenie povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Potvrdenie o prevzatí objednávky (adekvátne uzatvorenej zmluve) musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, pričom písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve. Podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, pričom citované ustanovenie požaduje splnenie tejto povinnosti bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie. Doklad o vybavení reklamácie musí byť

teda vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

V zmysle § 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.

Podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. 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.

Podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá teda za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 20.10.2020, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží

orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, povinnosti vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie a povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel spotrebiteľke právo na informácie tým, že nevystavil písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, napriek tomu, že dielo – dodávka betónovej zmesi na vyrovnanie povrchu, nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán poznamenáva, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela.

Ďalej správny orgán prihliadol aj ku skutočnosti, že nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie, ktoré má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že spotrebiteľ si u predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, že výrobok reklamoval a tiež o tom, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje 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.

Správny orgán prihliadol zároveň k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný

postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán 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.