

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: **Zykon s.r.o.**
sídlo: **Nábřežná 36, 940 01 Nové Zámky**
IČO: **47 419 008**

na základe kontroly vykonanej dňa 29.01.2021 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 prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. 807/2020 bolo dňa 29.01.2021 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 – dodávka a montáž bazéna s príslušenstvom, nebolo zhotovené na počkanie, 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 – 00040421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.01.2021 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 prešetrovanie podnetu spotrebiteľa č. 807/2020 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.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 29.01.2021 inšpektormi SOI zistené, že dňa 18.08.2020 spotrebiteľ e-mailom (prostredníctvom formulára dostupného na internetovej stránke <https://bazenovesialenstvo.sk>) požiadal o cenovú ponuku bazéna. Prevádzkovateľom internetovej stránky <https://bazenovesialenstvo.sk> je účastník konania.

Dňa 18.08.2020 zamestnanec účastníka konania p. V. B. zaslal spotrebiteľovi cenovú ponuku zo dňa 18.08.2020 na sumu 9.160 €. V e-maile zo dňa 18.08.2020 je uvedené: „*Stavebne prace nie su sucastou ponuky ale vieme poskytnut kompletny obrazkovy navod na stavbu bazena spolu s technickym vykresom pre vykop, pripadne stavebnu partiu ktora vam naceni a postavi bazen na kluc...*“.

Po dohode spotrebiteľa so zamestnancom účastníka konania došlo niekoľkokrát k upraveniu cenovej ponuky – Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 27.08.2020 na sumu 10.990 €, Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 31.08.2020 na sumu 12.240 €, Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 04.09.2020 na sumu 12.080 € a Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 09.09.2020 na sumu 12.080 €.

Účastník konania zaslal spotrebiteľovi dňa 04.09.2020 e-mail s cenovou ponukou, v ktorom uviedol: „*Dobry den posielam upravenu ponuku. Ak je to v poriadku odpiste mi ze ju akceptujete a poslite mi zakladne fakturacne udaje. S pozdravom V. B.*“ V cenovej ponuke zo dňa 04.09.2020 bola uvedená celková suma objednávky 12.080 € pri objednávke Exkluziv, Záloha 60 % Exkluziv 7.248 €.

Následne dňa 04.09.2020 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail s odpoveďou, v ktorom uviedol: „*Dobrý deň, je to v poriadku, fakturačné údaje: Ing. J. N.,.... miesto doručenia a realizácie Takže záloha bude 7.248 € namieste sa platí 4.107 € Spolu 11.355 € s pozdravom Ing. J. N.*“

Na uvedený e-mail zamestnanec účastníka konania p. V. B. odpovedal dňa 05.09.2020: „*Dobry den potvrdzujem objednavku na bazen a ano je to v poriadku. Zalohova fa Vam bola zasлана priamo z fakturacneho systemu. S pozdravom V. B.*“

Z e-mailovej komunikácie vyplýva, že spotrebiteľ zaplatil zálohovú faktúru ZAL12020345 dňa 06.09.2020 vystavenú na sumu 7.248 €, platba bola prijatá dňa 07.09.2020, čo je uvedené aj v Daňovom doklade k prijatej platbe 2020354 zo dňa 07.09.2020.

Dňa 09.09.2020 bola spotrebiteľovi zaslaná upravená cenová ponuka zo dňa 09.09.2020 na sumu 12.080 €, v ktorej bolo zadefinované, že ide o bielu farbu bazénového telesa, spolu so stavebným výkresom na výkop.

V e-maile zo dňa 09.11.2020 účastník konania informoval spotrebiteľa o tom, že vývoz bazéna je naplánovaný na 18.11.2020.

Dňa 18. 11. 2020 sa k spotrebiteľovi dostavil zástupca účastníka konania p. K., spotrebiteľovi vystavil preberací protokol, kde v časti *Predmety prebrania a ich popis* je uvedené: „*Predmetom odovzdania je bazén Exkluzív 6x3,2x1,5m podľa ponuky zaslanej na email. Preberajúci týmto potvrdzuje, že prebral predmet odovzdania do užívania a bol riadne upovedomený a vyškolený o správnosti užívania predmetu, bude sa riadiť prevádzkovým manuálom na stránke www.BazenoveSialenstvo.sk/info a zaväzuje sa uhradiť príslušné faktúry. Po prevzatí preberá zodpovednosť v plnom rozsahu.*“ a v časti *Poznámky* je spotrebiteľom dopísaná poznámka: „*CHÝBA MI DODACÍ LIST ČO PREBERÁM, TAKŽE BEZ DODACIEHO LISTU NEVIEM PREBRAŤ ZOZNAM TOVARU. BOLI MI TU VYLOŽENÉ KRABICE, KDE CHÝBA ZOZNAM TOVARU. ZVYŠNÝCH 4.107,- VYPLATÍM AŽ PO SPUSTENÍ BAZÉNA NA KOMPLET, VTEDY SA VYSVETLÍ AJ ZAUČENIE OHLADNE BAZÉNU. N.*“ Preberací protokol je opatrený podpisom zástupcu odovzdávajúcej strany aj podpisom spotrebiteľa.

Dňa 19.11.2020 zamestnanec účastníka konania p. V. B. v e-maile uviedol: „*Dobry den dna 18.11.2020 sme u vas na zaklade dohody zo dna 4.9.2020, ktoru sme uzavreli na dodavku bazena s prislusenstvom osadzali bazen s prislusenstvom. Po skoneni prac dna 18.11.2020 sa standardne podpisuje protokol o odozdani ktory ste najpr odmietol podpisat. Nakolko prace spojene s dodavku a montazou bazena, okrem zapojenia tepelneho cerpadla (ktore je mozne vykonat az nasledne po uprave okoliteho terenu) boli vykonane tak Vas ziadam o uhradenie zvyjsnej faktury za dodavku bazena s prislusenstvom. Faktura bude vystavena z fakturacneho systemu.*“

Spotrebiteľ v e-maile zo dňa 19.11.2020 uviedol: „*Dobrý deň, z mojej strany sa nemusíte báť, že ak budú hotové práce z vašej strany, že by som Ja niečo nezaplatil. Bazén zatiaľ nie je vhodný do užívania, zatiaľ je hotových 50% prác, takže nie je možné podpísať preberací protokol, kde od 18.11.2020 by som zaň prebral plnú zodpovednosť. Takže až keď sa bazén otestuje, vyskúša, že je všetko v poriadku, tak od vtedy zaň preberiem zodpovednosť. Tak isto mi musí byť všetko vysvetlené, podrobný manuál, čo všetko treba zabezpečiť, podrobná informácia kde treba všetko zapojiť (projekt alebo náčrt na túto drobnú stavbu), aby nevznikli škody nesprávnym používaním alebo nesprávnou manipuláciou pri zabetónovaní bazéna...*“

V e-maile zo dňa 20.11.2020 zamestnanec účastníka konania p. V. B. uviedol: „*...Dna 18.11.2020 mi kolega po ukonceni montaze hlasil, ze nehcete podpisat preberaci protokol lebo mate nejake vyhrady, ked som s vami telefonoval pytal som sa na vyhrady tak tie sa tykali prevazne stavebne casti, ktora nie je predmetom nasej ponuky. V telefonate ste mi oznamil, ze sa mozem kedykoľvek u vas zastavit (spomenul ste aj stvrtok 19.11. aj piatok 20.11.) a prediskutovat tuto skutocnost. Na zaklade toho som Vam rano 19.11.2020 volal aby som si dohodol stretnutie este v ten isty den a prediskutovali skutocnosti. Vy ste mi oznamil, ze mate cas najskor az v stredu 25.11. ... kazdemu zakaznikovi po ukonceni prac montazni pracovníci urobia inštruktaz vysvetlia vsetky nalezitosti spojene s prevadzku nami dodanych komponentov a taktiez vysvetlia stavebnu cinnost. Vzdy aj oboznamia odberatela, ze ak ma akekoľvek otazky spojene s bazenom nech sa kludne na nas obrati vzdy mu ochotne pomozeme a vysvetlime, zaroven oboznamime, ze vsetky nalezitosti na stavbu a prevadzku su dostupne aj na nasej internetovej stranke www.bazenovesialenstvo.sk/info - ako som uz pisal nemame problem prist opakovane a urobiť Vam inštruktaz a vysvetlit Vam dalsi postup.*“

So spotrebiteľom sa následne dohodli na termíne stretnutia dňa 25. 11. 2020.

Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ pri preberaní namietal, že bazén nebol uvedený do prevádzky na komplet, z uvedeného dôvodu odmietol vyplatiť zvyšnú sumu. Následne mu zamestnanec účastníka konania p. V. B. vysvetlil, že bazén s príslušenstvom bol dňa 18.11.2020 u spotrebiteľa osadený a dodaný tak, ako to je popísané v cenovej ponuke, okrem zapojenia tepelného čerpadla, ktoré je možné vykonať až potom, ako je splnená stavebná pripravenosť, t. j. je k dispozícii betónová platňa alebo iný priestor vyhradený pre tepelné čerpadlo.

V bode 3.7. všeobecných obchodných podmienok dostupných na <https://bazenovesialenstvo.sk/kontakt/vseobecne-obchodne-podmienky> je uvedené: „*Pokiaľ je súčasťou sprevádzkovanie bazénu a technológie (prebieha po napustení, obetónovaní bazénu, zapojení elektroinštalácie), bude vykonané do 14 dní po nahlásení dokončenia stavby, napustenia bazénu a elektroinštalácie na email dodávateľa. Pokiaľ nie je v deň montáže k dispozícii miesto na uloženie a zapojenie tepelného čerpadla, tak montáž bude vykonaná do 14 dní po nahlásení dokončenia plochy pre tepelné čerpadlo.*“

Zamestnanec účastníka konania p. V. B. v e-mailovej komunikácii ďalej uviedol, že v deň montáže po skončení prác sa vykonáva inštruktáž s vysvetlením a prevádzkou bazéna, táto skutočnosť je uvedená v cenovej ponuke. Ďalej uviedol, že inštruktáž kvôli obštrukciám zo strany odberateľa nebolo možné vykonať. Spotrebiteľovi v e-mailovej komunikácii ďalej odpovedal, že prevádzkový manuál s podrobným popisom obsluhy komponentov je k dispozícii na internetovej stránke www.bazenovesialenstvo.sk/info a aj na preberacom protokole.

Dňa 25.11.2020 bola spotrebiteľovi e-mailom doručená vyúčtovacia faktúra č. 2020481 na sumu 1.682 €.

Spotrebiteľ dňa 26.11.2020 e-mailom vyzval predávajúceho, aby mu vysvetlil výpočet finálnej sumy na doplatenie. V e-maile spotrebiteľ uviedol: „*Dobrý deň, nejak mi vyúčtovanie nesedí. Celková suma bazéna bola 11.355EUR. Zálohu za bazén som zaplatil v hodnote 7.248EUR dňa 4.9.2020. Ak odrátame zo zvyšnej sumy 4.107EUR položky: Vysávač 890EUR Tepelné čerpadlo 1090EUR Montáž do 5m 100EUR Solárna sprcha 170EUR Prepojenie na odpad 70EUR Bazénový lem 900EUR Dostaneme sumu 4107-3220 = 887EUR.*“

Na predmetný e-mail zamestnanec účastníka konania p. V. B. spotrebiteľovi odpovedal dňa 26.11.2020 nasledovne: „*Dobry den vy nemozete vychadzat zo sumy 4107e nakoľko to bola nejako dohodnuta suma. Teraz je to faktura. Vysvetlim ako som sa k tomu dostal - celkova suma 12080 - zaloha 7248 - ostava 4832 - od zostatku 4832 odpocitame vysavac - 890, tepelne cerpadlo - 1090, solarnu sprchu, 170, montaz tepelneho cerpadla 100, bazenovy lem 900 co je spolu 3150e - ostane 1682e co je na fakture prepojenie na odpad tam mate urobene. Prepojenie na odpad nie je mysleny pre natiahnutie ciernej rury ale od filtracnej hlavici cez sachtu von kde je ukonceny prepoj.*“

Dňa 06.12.2020 bol spotrebiteľovi doručený e-mail, v ktorom je uvedené: „*Dobry den zhrniem aktualny stav dna 25.11.2020 sme uskutočnili stretnutie u vas na vyjasnenie situacie a dohodnutie dalsich krokov nakoľko ste odmietal uhradiť fakturu za dodany tovar a služby. Na stretnuti sme sa dohodli, ze predmety - tepelne cerpadlo Comfortline Inverter BPNR 07 - solárna sprcha 34l - vysávač Dolphin S100 budu z ponuky vynate nakoľko dane predmety nechcete. Tieto predmety sme zobrali dna 25.11.2020. Aj ked po objednaní je odberateľ povinný objednať*

predmety prevzat a zaplatit za ne v rámci dobrých vzťahov smerom k zakazníkovi sme dane predmety z celkovej objednávky vynali a tým znížili celkovú cenu. Na základe toho som Vám zaslal dňa 25.11.2020 upravenú doplatkovú fakturu, ktorá už neobsahuje tovary vynaté z pôvodnej objednávky. Tuto fakturu ste tiež odmietol uhradiť. Dňa 3.12. sme absolvovali telefonický rozhovor kde som Vás znova požiadal o uhradenie faktury alebo ak teda nechcete uhradiť fakturu tak som ponukol aj možnosť odstúpenia od objednávky nakoľko nie ste spokojný s našimi tovarmi a službami s tým, že všetky objednané tovary z objednávky by sme vzali späť, preplatili by sme Vám zariadenie v hodnote 250 eur, ktorým ste bazén umiestnili na pozemok a tým považovali vec za ukončenú/uzavretú.“

V ďalšom e-maile zo dňa 06.12.2020 navrhol zamestnanec účastníka konania p. V. B. demontáž solinátora, ktorou by zaplatená záloha pokryla celkovú cenu dodaného tovaru.

V ďalšom e-maile zo dňa 06.12.2020 navrhol zamestnanec účastníka konania spotrebiteľovi nasledovné: *„...Teraz k vyúčtovaniu. Sme ochotný pristúpiť na kompromis avšak s tým, že položka "Prepojenie na odpad" bola u vás realizovaná, aj som Vám ju pri sachte ukazoval. Je to prepojenie ktore je od hlavice filtrácie smerom von zo sachty cez vodotesnú stenovú prechodku ukončenú srobovacou koncovkou 32mm. V minulosti sa stavalo, že si toto robili zakazníci sami a nere realizovali prechod rur cez steny sachty vodotesnými spojmi čo spôsobovalo zatečenie vody do priestoru sachty preto sme ponukli zakazníkom, že im prechod urobíme my a oni sa môžu už za priestorom sachty pripojiť na odpad. Táto vec bola u vás urobena a teda nevidím dôvod ju vyníť z už zrealizovaných prác. Navrhujem teda toto Celková cena bazéna so zľavou 11.355EUR Záloha 7.248EUR minus nasledovne položky - Vysávač 890EUR - Tepelné čerpadlo 1090EUR - Montáž do 5m 100EUR - Solárna sprcha 170EUR - Bazénový lem 900EUR Doplatok 957 Eur. Ak s tým súhlasíte dam vystaviť a zaslať fakturu s touto sumou. Po jej uhrade vám vystavím danový doklad a vyúčtovaciu fakturu.“*

Cenová ponuka na dohodnutú akciovú sumu 11.355 € za dodávku, montáž bazénu a príslušenstva nebola ku kontrole predložená ani zo strany kontrolovaného subjektu, ani zo strany spotrebiteľa. V e-maile zo dňa 20.01.2021 (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021) účastník konania uviedol, že: *„Spoločnosť Zykon s.r.o. neuzavrela priamu písomnú zmluvu s klientom a preto Vám takú zmluvu nevieme zaslať.“*

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 807/2020 bolo dňa 29.01.2021 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 – dodávka a montáž bazéna s príslušenstvom, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí: E-mailová komunikácia spotrebiteľa so zástupcom spoločnosti Zykon s.r.o.; Daňový doklad k prijatej platbe č. 2020354 zo dňa 07. 09. 2020, v časti *Názov a popis položky* je uvedený: *„Daňový doklad k prijatej platbe Na základe zálohovej faktúry ZAL12020345 uhradenej 07.09.2020, variabilný symbol 12020345“*; Faktúra č. 2020481 zo dňa 19.11.2020 na sumu 1.682,00 €, v časti *Názov a popis položky* je uvedený: *„Fakturujem Vám doplatok za dodávku bazéna s príslušenstvom Modern 6x3,2x1,5m podľa upravenej ponuky zaslanej na e-mail dňa 9.9.2020. Fakturovaná suma obsahuje všetky ponukované položky okrem zapojenia tepelného čerpadla, automatického vysávača S100, solárnej sprchy, tepelného čerpadla a bazénového lemu Elegance“*; Faktúra č. 2020481 zo dňa 19.11.2020 na sumu 957,00 €, v časti *Názov a popis položky* je uvedený: *„Fakturujem Vám doplatok za dodávku bazéna s príslušenstvom Modern 6x3,2x1,5m podľa upravenej ponuky zaslanej na e-mail dňa 9.9.2020.“*

Fakturovaná suma obsahuje všetky ponukované položky okrem zapojenia tepelného čerpadla, automatického vysávača S100, solárnej sprchy, tepelného čerpadla a bazénového lemu Elegance. Suma na faktúre je poskytnutá na základe zľavy a dohody zo dňa 6.12.2020“; Návod na prevádzku bazéna; Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 04.09.2020, orientačný termín dodania: október 2020; Preberací protokol zo dňa 18.11.2020 s podpisom zástupcu odovzdávajúcej strany, bez podpisu preberajúcej strany; printscreen z internetovej stránky <https://bazenovesialenstvo.sk> – „BAZÉNY A ZASTREŠENIA.“

Dňa 20.01.2021 účastník konania zaslal na I-SOI v Nitre s predmetom „Odpoved na vyzvu“. Prílohou e-mailu boli nasledovné doklady: E-mail: Žiadosť o ponuku zo dňa 18.08.2020 (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021); Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 18.08.2020, Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 27.08.2020, Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 31.08.2020, Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 04.09.2020, Cenová ponuka na dodávku bazéna zo dňa 09.09.2020 (príloha č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021); E-mailová komunikácia spoločnosti Zykron s.r.o. so spotrebiteľom od 04.09.2020 do 07.12.2020 (príloha č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021); Daňový doklad k prijatej platbe č. 2020354 zo dňa 07.09.2020, v časti *Názov a popis položky* je uvedený: „*Daňový doklad k prijatej platbe Na základe zálohovej faktúry ZAL12020345 uhradenej 07.09.2020, variabilný symbol 12020345*“ (príloha č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021); Faktúra č. 2020481 zo dňa 19.11.2020 na sumu 957,00 €, v časti *Názov a popis položky* je uvedený: „*Fakturujem Vám doplatok za dodávku bazéna s príslušenstvom Modern 6x3,2x1,5m podľa upravenej ponuky zaslanej na email dňa 9.9.2020. Fakturovaná suma obsahuje všetky ponukované položky okrem zapojenia tepelného čerpadla, automatického vysávača S100, solárnej sprchy, tepelného čerpadla a bazénového lemu Elegance. Suma na faktúre je poskytnutá na základe zľavy a dohody zo dňa 6.12.2020*“ (príloha č. 6 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021); Preberací protokol zo dňa 18.11.2020 (príloha č. 7 inšpekčného záznamu zo dňa 29.01.2021).

Inšpekčný záznam zo dňa 29.01.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania spolu so sprievodným listom zo dňa 01.02.2021, pričom účastníkovi konania bol doručený dňa 04.02.2021

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/0004/04/21 zo dňa 27.04.2021 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 28.04.2021.

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 06.05.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení v prvom rade poukazuje na skutočnosť, že objednávateľom diela nebola súkromná osoba, ale podnikateľ Ing. J. N.,, IČO:, IČ DPH:, V e-mailovej komunikácii zo dňa 04.09.2020 Ing. J. N. uvádza ako objednávateľ svoje fakturačné údaje, ktoré zodpovedajú údajom z výpisu zo živnostenského

registra, pričom účastník konania priložil k svojmu vyjadreniu e-mail zo dňa 04.09.2020 a výpis zo živnostenského registra). Podľa § 261 ods. 1 Obchodného zákonníka táto časť zákona upravuje záväzkové vzťahy medzi podnikateľmi, ak pri ich vzniku je zrejmé s prihliadnutím na všetky okolnosti, že sa týkajú ich podnikateľskej činnosti. V prípade uzavretia zmluvy o dielo v zmysle Obchodného zákonníka sa nevyžaduje vystavenie písomného potvrdenia o prevzatí objednávky (§ 536 a nasl. Obchodného zákonníka). Navyše v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Účastník konania je presvedčený, že neporušil žiadne zákonné ustanovenia pri dodaní diela objednávateľovi a už vôbec nie 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Ďalej účastník konania uvádza, že ak by aj zmluva o dielo bola uzavretá podľa Občianskeho zákonníka, čo však účastník konania odmieta), ani v tom prípade by neporušil zákon o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 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. Zároveň uvádza, že potvrdenie je len dôkazom o obsahu zmluvy, nie zmluvou samotnou. Pokiaľ je zmluva uzavretá písomne, nie je potrebné vydávať samostatné potvrdenie, avšak za predpokladu, že v obsahu písomnej zmluvy sú obsiahnuté tieto náležitosti (Števíček, M., Dulak, A., Bajánková, J., Fečík, M., Sedlačko, F., Tomašovič, M. a kol. Občiansky zákonník II. § 451 – 880. 2. vydanie. Komentár. Praha: C. H. Beck, 2019, s. 2379). V nadväznosti na vyššie uvedené skutočnosti účastník konania zdôrazňuje, že uzavrel so spotrebiteľom zmluvu o dielo písomnou formou (elektronickými prostriedkami – e-mailovou komunikáciou). Písomná forma o dielo obsahovala všetky náležitosti, ktoré zákon vyžaduje pri vydávaní písomného potvrdenia o prevzatí objednávky – označenie predmetu diela, rozsah, akosť, cenu za jeho vykonanie a čas jeho zhotovenia. Všetky tieto náležitosti boli účastníkmi zmluvy písomne dohodnuté. Nie je pravdou, že by poprel spotrebiteľovi právo na informácie, ktoré by v prípade neuzavretia písomnej zmluvy o dielo mali vyplývať z písomného potvrdenia objednávky. Označenie predmetu diela, jeho rozsah, akosť a vyplýva jednak z e-mailovej komunikácie medzi účastníkom konania a spotrebiteľom, ako aj z cenovej ponuky a e-mailového potvrdenia jej prijatia spotrebiteľom 05.09.2020. Cena diela vyplýva z cenovej ponuky a e-mailového potvrdenia jej prijatia a dohody o zľave z ceny zo 06.12.2020. Účastník konania je teda toho názoru, že vedené správne konanie je nedôvodné a navrhuje jeho zastavenie postupom podľa § 30 Správneho poriadku. Ak by napriek vyššie uvedenému dospel správny orgán k záveru, že došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, tak účastník konania navrhuje, aby správny orgán rozhodol o zastavení správneho konania za použitia analógie z trestného práva, nakoľko v prípade rozhodovania o sankcii za spáchaný správny delikt ide o vec správneho trestania. V takomto prípade účastník konania navrhuje, aby správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na účastníka konania ako podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať zisk, v dôsledku čoho prípadné uloženie sankcie a jej uhradenie by mohlo mať likvidačný charakter. Takýto postup by neohrozil chránený verejný záujem. Prípadné zastavenie správneho konania za spáchaný správny delikt by zodpovedal aj eurokomfortnému výkladu práva s prihliadnutím na Nariadenie Európskeho parlamentu a rady č. 2017/2394 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (s poukazom na recitál 15 a 18 nariadenia). K svojmu vyjadreniu účastník konania priložil aj cenovú ponuku, potvrdenie objednávky, fakturačné údaje zákazníka.

V e-maile, ktorý bol zaslaný na I SOI v Nitre dňa 21.04.2021, účastník konania uviedol, že nerozumie na základe čoho SOI dospela svojmu záveru. Potvrdenie objednávky bolo písomnou

formou (e-mailom) dňa 05.09.2020. Účastník konania odcitoval textu e-mailu: „Dobry den, potvrdzujem objednávku na bazen“. Tento e-mail bol odpoveďou na objednávku zo dňa 04.09.2020. Výroba, predaj a montáž bazéna spadá predsa podľa účastníka konania do Obchodného zákonníka ako zmluva o dielo § 536. Tu sa nejedná o internetový predaj na diaľku alebo cez e-shop, nakoľko toto je produkt, ktorý sa vyrábala na zákazku a montoval na zákazku pre konkrétneho zákazníka. Účastník konania nerozumie ako to, že potvrdenie objednávky musí byť písomnou formou, ale zmluvu je možné uzavrieť aj ústne (za pomoci svedkov). Zmluva je predsa definovanie obchodného vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom a nevyžaduje si ďalšie potvrdenie.

V e-maile, ktorý bol zaslaný na I SOI v Nitre dňa 14.02.2021, účastník konania doplnil chronológiu a skutočnosti spojené s cenovou ponukou a faktúrami. Účastník konania uviedol, že mu bolo zo strany SOI vytknuté, že v procese objednania urobili kroky pri ktorých došlo k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, ale účastník konania nerozumieme prečo vlastne SOI dospela k tomuto názoru. Spoločnosť Zykon s.r.o. vystavila p. N. niekoľko cenových ponúk a to nasledovne: cenová ponuka z 18.08.2020 na základe prvej žiadosti kde celková cena v prevedení Exkluziv je 9.160 €, upravená cenová ponuka z 27.08.2020 na základe emailu od zákazníka J. N. na cenu 10.990 €, upravená cenová ponuka z 31.08.2020 na základe stretnutia s J. N. na cenu 12.240 €, upravená cenová ponuka z 04.09.2020 na základe žiadosti od J. N. na cenu 12.080 €. Následne došlo k potvrdeniu objednávky od J. N. z dňa 04.09.2020 na poslednú cenovú ponuku vo výške 12.080 € so zálohou 7248 €. Spoločnosť Zykon s.r.o. to potvrdila dňa 05.09.2020 a vystavila zálohovú faktúru. Toto je záväzná objednávka nakoľko dňa 07.09.2020 došla na túto nami zaslanú objednávku zaplatená záloha. Dňa 06.09.2020 J. N. požiadal o opakované zaslanie telefónnych kontaktov na stavebné firmy, cez ktoré plánuje realizovať stavebnú činnosť. Dňa 09.09.2020 bola zaslaná upravená cenová ponuka na cenu 12.080 € v prevedení Exkluziv. Zákazník nijako nenamietal túto cenovú ponuku ani obchodné a platobné podmienky a teda ju akceptoval aj dodatočne v plnej miere. Následne sa udiali nasledovné úkony: Dňa 18.11.2020 bol vykonaný vývoz bazéna s komponentmi z ponuky zaslanej dňa 09.09.2020. Do dňa 18.11.2020 J. N. nijako neinformoval o skutočnosti, že nemá záujem o niektoré predmety z ponuky. Následne odmietol podpísať preberací protokol po ukončení prác spojených s osadením bazéna. Dňa 19.11.2020 bola vystavená faktúra na sumu 3.832 € s týmto textom: *„Fakturujem Vám doplatok za dodávku bazéna s príslušenstvom Modern 6x3,2x1,5m podľa upravenej ponuky zaslanej na email dňa 9.9.2020. Fakturovaná suma obsahuje všetky ponukované položky okrem zapojenia tepelného čerpadla, ktoré môže byť vykonané až po stavebných prácach potrebných pre umiestnenie tepelného čerpadla a bazénového lemu Elegance, ktorý bude dodaný po uhradení tejto doplatkovej faktúre.“* Čo predstavuje nasledovný výpočet: $12.080 - 900 - 100 - 7.248 = 3.832$ € doplatok. A tu sa začal „kolotoč“ hľadania riešenia a ústupkov, pričom účastník konania podotkol, že iba z ich strany, aby vyhovelí zákazníkovi aj nad rámec cenovej ponuky. V ďalších dňoch došlo k výmene emailov, telefonátov i k osobnému stretnutiu dňa 25.11.2020, kde na základe dohody prišlo k vráteniu vecí : *Vysávač 890 €, Tepelné čerpadlo 1090 € a Solárna sprcha 170 €*. Čiže výpočet z doplatku: $3.832 - 890 - 1090 - 170 = 1.682$ €. Táto upravená doplatková faktúra bola zaslaná zákazníkovi. Následne boli konfrontovaní sumou 11.355 €, kde ale na toto nikdy vystavená ponuka nebola lebo takáto suma priamo ponúknutá ani nebola a nebola na túto sumu nikdy vystavená ani cenová ponuka. Ale v rámci kompromisu teda boli ochotný pristúpiť na dohodu. Z e-mailu zo dňa 26.11.2020 a ďalších za tým je vidieť, že snaha J. N. nie je zaplatať doplatku ale neustavičné hľadanie cesty na neprimerané znižovanie ceny, vyhrážanie sa a slovné znevažovanie a útoky. Tento spôsob jednania pokračoval aj naďalej. Momentálne trvá účastník konania na zaplatení sumy 957 € ako kompromisná suma vychádzajúca zo sumy 11.355 € mínus všetky odobraté komponenty. Účastník konania všetko dodal ako sa zaviazali v cenovej ponuke z 09.09.2020. Samozrejme zo strany J. N. do dnešného dňa nebola táto suma zaplatená

a namiesto toho podal na udanie na SOI aj Finančnej polícii. Účastník konania má za to, že všetky kroky zo strany J. N. boli vedené tak aby si neprímeraným spôsobom vynucoval znižovanie ceny za dodané komponenty. Preto nerozumejú zisteniu zo strany SOI k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Majú za to, že zo strany Zykon s.r.o. neprišlo k upieraniu práv a práve naopak hľadali kompromis aj na úkor vlastných ekonomických záujmov. Za zmienku tu ešte znova samozrejme stojí aj fakt, že spoločnosť Zykon s.r.o. nikdy stavebnú činnosť neponúkala zákazníkovi J. N.

E-mailom zo dňa 13.02.2021 účastník konania doplnil svoje vyjadrenie zo dňa 11.02.2021. Účastník konania uviedol, že nimi zaslaná ponuka zo dňa 04.09.2020 bola na sumu v prevedení Exkluziv na 12.080 € so zálohou 7.248 € a doplatkom 4.832 €. Zákazník na to dňa 04.09.2020 odpovedal, že „je to v poriadku“ ale nižšie v e-maile napísal nasledovné: „Takže záloha bude 7.248 €, namiesto sa platí 4.107 €“. Účastník konania odpísal, že je to v poriadku, ale nevšimol si, že súčet týchto dvoch súm nedáva výsledok sumy z celkovej ponuky a preto ani nevystavili cenovú ponuku.

Vo vyjadrení, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre dňa 11.02.2021, okrem iného uviedol, že v rámci procesu objednania budú v budúcnosti robiť také kroky aby nedošlo k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa.

V e-maile zo dňa 20.01.2021 – „Odpoveď na vyzvu“, ktorý účastník konania zaslal na I SOI v Nitre, okrem iného uviedol, že zákazník J. N. do dnešného dňa neuhradil doplatkovú faktúru a teda sa nestal majiteľom, predmetov dodávky na čo bol riadne upovedomený cez telefónny dohovor aj emailovú komunikáciu a bolo mu zakázané ďalšie nakladanie s predmetom dodávky, ktoré neposlúchol a slobodne si nakladá s predmetom dodávky. Majiteľom predmetov dodávky, na základe Všeobecných obchodných podmienok sa zákazník stáva až úplným zaplatením ceny predmetu dodávky a to sa do dnešného dňa nestalo. V predmetnej veci sme podnikli právne kroky so žiadosťou o vydanie platobného rozkazu na uhradenie dlžnej sumy 957 eur. Do dňa 18.11.2020 zákazník J. N. neinformoval účastníka konania o nezrovnalostiach ponuky prípadne o predmetoch, ktoré z ponuky nepožaduje, tak ako sa o daných skutočnostiach možno oboznámiť z emailovej komunikácie. Po dni 18.11.2020 sa zákazník začal dožadovať „odnesenia“ vecí, ktoré on nemá teraz kde skladovať. Do dňa 18.11.2020 prebehla písomná aj telefonická komunikácia, kde dovtedy zákazník nič nenamietal ani sa na nič nesťažoval. Obrat v jeho správaní nastal až dňa 18.11.2020 po tom ako bol vyzvaný na podpis preberacieho protokolu po osadení a zapojení bazéna a komponentov. Od toho dňa sa nedalo so zákazníkom nijako rozumne dohodnúť a jeho neslušné správanie je čitateľné aj z emailovej komunikácie. Do telefónu bol občas ešte neslušnejší. Dňa 25.11.2020 sa uskutočnilo stretnutie na pozemku zákazníka, kde prišlo k dohode, že niektoré predmety dodávky budú vzaté späť čím sa zníži celková dlžná suma na 957 eur. V jednom momente to vyzeralo, že sa nakoniec na tejto sume dohodli a zákazník túto sumu uhradí ale žiaľ nestalo sa a účastník konania je nútený podniknúť už spomínané právne kroky. Zákazník J. N. dňa 18.11.2020 dostal kompletnú dodávku bazéna a príslušenstva (okrem bazénových lemov) z predmetu cenovej ponuky. Nikdy túto skutočnosť nepoprel a nenamietal. V deň dodania a osadenia bazéna do jamy boli prítomní 3 zamestnanci firmy Zykon s.r.o. a následne montáž vykonávali 2 z nich. Počas montáže poskytovali odpovede na otázky zákazníka spojené s bazénom, následnou stavebnou činnosťou a zároveň poskytli základné školenie predmetov dodávky. Až do vyzvania podpisu na preberacom protokole zákazník nevzniesol žiadne pripomienky. Následne niekoľkokrát upravoval svoje vyjadrenie prečo nezaplatil resp. kedy zaplatil čo vyznieva ako úmyselná.

V súvislosti s námietkou účastníka konania, že objednávateľom diela nebola súkromná osoba, ale podnikateľ Ing. J. N.,, IČO:, IČ DPH: SK....., správny orgán uvádza, že z predložených cenových ponúk a ani z vystavených faktúr nevyplýva, že by objednávateľ - Ing.

J. N. vystupoval v pozícii fyzickej osoby podnikateľa, a teda že by nevystupoval v pozícii spotrebiteľa. Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že v Cenovej ponuke na dodávku bazéna zo dňa 27.08.2020, Cenovej ponuke na dodávku bazéna zo dňa 31.08.2020, Cenovej ponuke na dodávku bazéna zo dňa 04.09.2020 a Cenovej ponuke na dodávku bazéna zo dňa 09.09.2020 je ako odberateľ uvedený „Ing. J. N.,“. Zároveň v daňovom doklade k prijatej platbe č. 2020354 zo dňa 07.09.2020 ako aj faktúre č. 2020481 zo dňa 19.11.2020 je ako odberateľ uvedený „Ing. J. N.,“ a nie „Ing. J. N.,, IČO:“. Podľa ustanovenia § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Podľa ustanovenia § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Správny orgán zdôrazňuje, že predmetom správneho konania je uloženie postihu pre porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko 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 – dodávka a montáž bazéna s príslušenstvom, nebolo zhotovené na počkanie. Výkladom ustanovenia § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník možno dospieť k názoru, že zhotoviteľ nemá povinnosť vydať potvrdenie v dvoch prípadoch, a to ak sa dielo zhotovuje na počkanie, alebo ak zmluva bola uzavretá písomne. V súvislosti s tvrdením účastníka konania, že uzavrel so spotrebiteľom zmluvu o dielo písomnou formou (elektronickými prostriedkami – e-mailovou komunikáciou), správny orgán poukazuje na skutočnosť, že v cenovej ponuke zo dňa 04.09.2020 bola uvedená celková suma objednávky 12.080 € pri objednávke Exkluziv, Záloha 60 % Exkluziv 7.248 €. Následne však spotrebiteľ zaslal dňa 04.09.2020 účastníkovi konania e-mail, v ktorom uviedol: „Dobrý deň, je to v poriadku, ... Takže záloha bude 7.248 € namieste sa platí 4.107 € Spolu 11.355 € s pozdravom Ing. J. N.“. Zároveň bola dňa 09.09.2020 spotrebiteľovi zaslaná upravená cenová ponuka zo dňa 09.09.2020 na sumu 12.080 €, v ktorej bolo zafinované, že ide o bielu farbu bazénového telesa, spolu so stavebným výkresom na výkop. Taktiež správny orgán uvádza, že cenová ponuka predstavuje ponuku na uzavretie zmluvy zo strany predávajúceho pre spotrebiteľa a táto ponuka má pre spotrebiteľa informatívny charakter, preto cenovú ponuku nemožno považovať za písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka. Správny orgán sa teda nestotožňuje s názorom účastníka konania, že neporušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán má za to, že účastník konania mal v predmetnom prípade spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s celkovou konečnou cenou dodávky a montáže bazéna s príslušenstvom v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, pričom písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve a zhotoviteľ (predávajúci) je povinný ho vydať aj v prípade, že objednávateľ o vydanie nežiada. Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je povinný v rámci svojej podnikateľskej činnosti zabezpečiť si plnenie všetkých povinností, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov tak, aby nedochádzalo k porušeniu zákona. Vzhľadom na uvedené považuje správny orgán postih účastníka konania za porušenie 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

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 výroby 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.

Taktiež je potrebné uviesť, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní vecí 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.

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 29.01.2021, 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 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. 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 – dodávka a montáž bazéna s príslušenstvom,

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.

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: **BeMi realitná kancelária Active, s.r.o.**
sídlo: **Záborského 8, 949 05 Nitra**
IČO: **47 154 241**

na základe kontroly vykonanej dňa 02.11.2020 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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** – v zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od jej uplatnenia, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 522/2020 bolo dňa 02.11.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom - Vec: Žiadosť na vrátenie sumy 2.000,- eur, zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RF144140698SK dňa 14.07.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 15.07.2020, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

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 **400,- €** (slovom štyristo 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 – 00440420.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.11.2020 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. 522/2020 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 a 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.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 522/2020 bolo dňa 02.11.2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ uzavrel dňa 14.04.2020 s účastníkom konania dohodu o rezervácii nehnuteľnosti, predmetom ktorej bola nehnuteľnosť evidovaná na liste vlastníctva č...., evidovanom na Okresnom úrade, katastrálny odbor v Zlatých Moravciach (príloha podnetu a príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 02.11.2020).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 522/2020 bolo dňa 02.11.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom - Vec: Žiadosť na vrátenie sumy 2.000,- eur, zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RF144140698SK dňa 14.07.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 15.07.2020, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Spotrebiteľ v predmetnom liste uviedol nasledovne: „1.) V zmysle tejto dohody ste mali so mnou a predávajúcimi nehnuteľnosti uzavrieť kúpnu zmluvu a zabezpečiť kompletný právny servis do 15.6.2020, čo ste vy neurobili. 2.) Cena nehnuteľnosti v zmysle dohody, na ktorú som skladal zálohu 2.000,- € mala byť spolu 65.000,- €, čiže 2.000,- € malo byť započítaných do kúpnej ceny. Čo opäť nebola pravda, pretože spolu som zaplatil za nehnuteľnosť 67.000,- €. 3.) Realitná kancelária INPRESOFT, s.r.o., ktorej ste prenechali predaj nehnuteľnosti, sa chcela s vami dohodnúť na celej vašej spolupráci, načo pán G. napriek viacerým výzvam vôbec nereagoval.”

Inšpekčný záznam zo dňa 02.11.2020 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 20.11.2020.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 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/0044/04/20 zo dňa 04.05.2021 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 05.05.2021.

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 vyjadril listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 19.05.2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uvádza, že si je vedomý skutočnosti, že v predmetnom prípade nevydal spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Zároveň opätovne oznamuje, že záujemca – P. S. bol vopred ústne informovaný zo strany BeMi realitná kancelária Active, s.r.o. rovnako aj zo strany INPRESOFT s.r.o. o výške provízie prislúchajúcej každej realitnej kancelárii za úspešné sprostredkovanie predaja - kúpy dotknutých nehnuteľností na základe zmluvy o vzájomnom sprostredkovaní uzavretej medzi realitnými kancelárkami (zmluva bola predložená Slovenskej obchodnej inšpekcii), pričom uvedené bolo predmetom reklamácie (žiadosti na vrátenie sumy zo dňa 14.07.2020).

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania sa vyjadril listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 30.11.2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že si je vedomý skutočnosti, že v predmetnom prípade nevydal spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Dňa 30.10.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k výzve na zaslanie dokladov č. 2629/04/2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že záujemca – P. S. bol ústne informovaný zo strany BeMi realitná kancelária Active, s.r.o. rovnako aj zo strany INPRESOFT s.r.o. o výške provízie prislúchajúcej každej realitnej kancelárii za sprostredkovanie predaja - kúpy dotknutých nehnuteľností. Zároveň dal do pozornosti skutočnosť, že záujemca sám požiadal BeMi realitnú kancelária Active, s.r.o. v zastúpení realitného makléra M. G. o spoluprácu pri vyhľadávaní vhodnej nehnuteľnosti s tým, že bola vopred dohodnutá výška provízie za sprostredkovanie kúpy vybranej nehnuteľnosti. Realitný maklérik v rámci vyhľadávania vhodných nehnuteľností dojednával obhliadky záujemcom určených nehnuteľností, absolvoval s ním dohodnuté obhliadky, rovnako dohodol spoluprácu s realitnou kanceláriou INPRESOFT s.r.o..

Dňa 15.10.2020 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre doplnenie k svojmu vyjadreniu. V doplnenom vyjadrení účastník konania uviedol, že na e-mail ani na korešpondenciu klienta nereagovali, keďže z ich strany došlo k splneniu podmienok uvedených v Dohode o rezervácii, t. j. došlo k podpisu kúpnej zmluvy a klient sa stal vlastníkom nehnuteľnosti. Reagovali ústne, telefonicky a klienta o ich postupe v súlade s uzatvorenou dohodou informovali. Zálohu podľa Dohody o rezervácii klientovi nevrátili, keďže došlo k naplneniu dohody a klient sa stal vlastníkom nehnuteľnosti. Zároveň uviedol, že obchodný prípad realizovali v spolupráci so spoločnosťou INPRESOFT, s ktorou vyvinuli úsilie o uzatvorenie zmluvy o spolupráci. Táto spoločnosť im zmluvu zaslala, účastník konania ju vytlačil a konateľ ju podpísal. Následne ju účastník konania naskenoval a zaslal spoločnosti INPRESOFT e-mailom. Spoločnosť INPRESOFT vytlačila zmluvu s podpisom konateľa účastníka konania, vymenila prednú stranu zmluvy (čo je podľa účastníka konania zjavné – font písma prvej a podpisovej strany vôbec neseď, podpis je evidentne vytlačený iba na čierno-bielej tlačiarni). Účastník konania nemá znalosť o tom, aké informácie INPRESOFT poskytol klientovi, no na základe tohto podvodného jednania má účastník konania podozrenie o dezinformovaní klienta zo strany INPRESOFT. Taktiež uviedol, že na realitnom trhu sú takmer 20 rokov a k svojej práci pristupujú svedomite a poctivo, o čom hovoria tisíce spokojných klientov.

Dňa 14.10.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k výzve na zaslanie dokladov č. 2416/04/2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že

sprostredkovanie predaja - kúpy nehnuteľností evidovaných na liste vlastníctva ... , pre katastrálne územie Tesáre nad Žitavou bolo realizované v spolupráci s realitnou kanceláriou INPRESOFT s.r.o., na základe zmluvy o vzájomnom sprostredkovaní uzavretej dňa 14.04.2020, v zmysle ktorej každá zo zmluvných strán má nárok na províziu vo výške 2.000 eur, pričom BeMi realitná kancelária Active, s.r.o. v zastúpení realitným maklérom M. G. uskutočnila ohliadku dotknutých nehnuteľností ponúkaných realitnou kanceláriou INPRESOFT s.r.o. so záujemcom P. S., ktorý prostredníctvom BeMi realitnej kancelárie Active, s.r.o. hľadal na kúpu jemu vyhovujúcu nehnuteľnosť. BeMi realitná kancelária Active, s.r.o. následne so záujemcom uzavrela dňa 14.04.2020 dohodu o rezervácii k predmetným nehnuteľnostiam. V zmysle čl. II. ods. 3 tejto dohody, cena rezervácie vo výške 2.000 eur, ktorá bola uhradená zo strany záujemcu v deň podpisu dohody, bude započítaná ako provízia za sprostredkovanie kúpy nehnuteľností. Z vyššie uvedeného je podľa účastníka konania zrejmé, že realitná kancelária vykonala všetky činnosti potrebné k sprostredkovaniu kúpy dotknutých nehnuteľností tým, že realitný makléer hľadal vhodnú nehnuteľnosť nielen z ponuky BeMi realitnej kancelárie Active, s.r.o., ale aj iných realitných kancelárií, pričom zabezpečil a spolu s klientom absolvoval ohliadky klientom určených nehnuteľností.

K tomu správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že z právneho hľadiska nepostačuje, ak je reklamácia vybavená iba ústne, nakoľko reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu ukončil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne.

Podľa § 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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 02.11.2020, 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 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, 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 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.

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: Arnold Černý
miesto podnikania: Okružná ul. 2835/1, 934 01 Levice
IČO: 45 591 211

na základe kontroly vykonanej dňa 08.02.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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 – v zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od jej uplatnenia, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 738/2020 bolo dňa 08.02.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu, zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – tepovanie auta, ktorú si spotrebiteľka uplatnila e-mailom zo dňa 02.09.2020 a zároveň aj listom zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RF222082850SK dňa 04.09.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 25.09.2020, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

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 – 00020421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.02.2021 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 spotrebiteľky č. 738/2020 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 a 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.

Spotrebiteľka vo svojom podnete uvádza, že si dňa 28.08.2020 dala vytepovať auto u podnikateľského subjektu Arnold Černý, Okružná ul. 2835/1, Levice, prevádzkareň Hronská 2, Levice. Tepovanie auta si spotrebiteľka dohodla prostredníctvom elektronickej komunikácie, ktorá tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 08.02.2021. S vykonanou službou – tepovanie auta nebola spotrebiteľka spokojná, pretože ako uvádza v podnete „...odovzdal mi ho s mokrými sedačkami s tým, že do rána preschne a bude to dobré. Ale keď som bola na druhý deň auto pozrieť, sedačky boli flakaté a špinavé“, pričom dňa 29.08.2020 kontaktovala účastníka konania. Účastník konania reagoval odpoveďou, v ktorej spotrebiteľke navrhol auto umyť a pretepať zadarmo ešte v ten istý deň, t. j. 29.08.2020. Spotrebiteľke však termín nevyhovoval. Ďalej účastník konania navrhol vrátenie peňazí, s čím spotrebiteľka súhlasila. Peniaze však neobdržala a z tohto dôvodu uplatnila reklamáciu e-mailom a aj doporučenou poštou.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 738/2020 bolo dňa 08.02.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu, zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – tepovanie auta, ktorú si spotrebiteľka uplatnila e-mailom zo dňa 02.09.2020 a zároveň aj listom zaslaným doporučenou poštou pod podacím číslom RF222082850SK dňa 04.09.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 25.09.2020, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. V liste zaslanom účastníkovi konania dňa 04.09.2020 spotrebiteľka uviedla, že „Reklamáciu s fotodokumentáciou som Vám zaslala v internetovej komunikácii. Fotené 30.8.2020 odoslané 31.8.2020 sedačka pred tepovaním bola taká istá flakatá ako po tepovaní.“

Prílohu podnetu spotrebiteľky tvorí: List zo dňa 03.09.2020 – Reklamácia služby – tepovanie; Podací lístok zo dňa 04.09.2020, číslo RF222082850SK; E-mail zo dňa 02.09.2020 – Reklamácia zaslaná predávajúcemu na e-mail: rocarlevice@gmail.com a rocarlevice1@gmail.com; Elektronická komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim.

Prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 08.02.2021 tvorí paragón č. 4816401 zo dňa 28.08.2020.

Prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 08.02.2021 tvorí fotokópia reklamačného lístka zo dňa 30.08.2020. Prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 08.02.2021 tvorí list – Reklamácia služby - tepovanie zo dňa 03.09.2020. Prílohu č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 08.02.2021 tvorí Výpis sledovania zásielok Slovenskej pošty (číslo zásielky RF222082850SK).

Inšpekčný záznam zo dňa 08.02.2021 bol zaslaný účastníkovi konania spolu so sprievodným listom zo dňa 10.02.2021, pričom účastníkovi konania bol doručený dňa 02.03.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 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/0002/04/21 zo dňa 16.04.2021, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 26.04.2021.

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.

Účastník konania vo svojom vyjadrení, ktoré zaslal na I SOI v Nitre dňa 08.12.2020, uviedol, že v termíne od 01.08.2020 do 31.10.2020 nebola prijatá žiadosť reklamácia. Ďalej účastník konania uviedol, že z jeho strany bol reklamačný lístok vypísaný (p. P. mala prísť na posúdenie reklamácie), pričom zo strany spotrebiteľky nie, nakoľko sa nedostavila na obhliadku danej reklamácie v dohodnutom termíne. Ďalší dohodnutý termín odmietla, na základe čoho nebolo možné preukázateľne odovzdať reklamačný lístok za danú službu spotrebiteľke. Nakoľko sa dotyčná nedostavila na žiadny obojstranne dohodnutý termín obhliadky danej reklamácie, doklad o tom akým spôsobom a kedy bola reklamácia vybavená dať účastník konania nevie. Nakoľko ignorovala spomenuté termíny reklamácie! Spotrebiteľka zaslala poštou 1x list, kde žiada vrátenie sumy 40 € za vykonanú službu na jej účet. Nakoľko sa p. P. nedostavila ani raz na dohodnutý termín reklamácie, peniaze účastník konania neposielal, pretože nebolo možné posúdiť a dokázať, že chyba sa stala na jeho strane pri vykonaní služby. V prílohe účastník konania zaslal fotodokumentáciu, v akom stave p. P. automobil doniesla a taktiež zaslal fotodokumentáciu po sprostredkovaní služby (teповanie automobilu). Podľa účastníka konania je očividné, že práca bola odvedená korektne k spokojnosti spotrebiteľky. V čase prevzatia by podľa účastníka konania v prípade nespokojnosti vypísala reklamačný lístok ihneď pri preberaní, čo sa nestalo. Na znak toho, že je s odvedenou prácou spokojná, zaplatila danú službu, pričom jej bol vystavený (náhradný doklad z dôvodu výpadku VPP) paragón s číslom 4816401, ktorý si nevezala. Taktiež aj ten účastník konania zaslal v prílohe. Spotrebiteľke sa vykonaná služba poskytovala dňa 28.8.2020 ako sa uvádza aj v liste ktorý poslala (taktiež zaslal k nahliadnutiu). Fotky údajného predmetu reklamácie (flaky na jednej sedačke) spotrebiteľka zaslala 31.8.2020 t. j. 3 dni po prevzatí automobilu. Účastník konania má za to, že spotrebiteľka odmietla všetky termíny na obhliadku reklamácie a fotky odoslala 3 dni po užívaní automobilu. Preto účastník konania považuje túto reklamáciu za neopodstatnenú, nakoľko v konverzácií niekoľko krát navrhoval termín, na následné odstránenie údajných nedostatkov bezplatne, a to napriek tomu, že chyba nebola na jeho strane. Spotrebiteľka nevie po 3 dňoch užívania automobilu dokázať, že sa pochybilo z jeho strany pri vykonaní danej služby. Nečistoty si mohla spôsobiť aj sama v dôsledku užívania automobilu.

K tomu správny orgán uvádza, že podľa elektronickej komunikácie medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania, ktorá tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu, účastník konania informoval spotrebiteľku nasledovne: „Poprosim na rocarlevice1@gmail.com Poslatmail s podnetom na

zacatie reklamacie a vlozit fotky... Aby sa reklamacia mala na zaklade toho zacat spracovavat". Nasledne si spotrebiteľka uplatnila predmetnú reklamáciu e-mailom zo dňa 02.09.2020 a zároveň aj listom, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 25.09.2020. Fotodokumentáciu spotrebiteľka zaslala účastníkovi konania e-mailom zo dňa 31.08.2020. Spotrebiteľka vo svojej reklamacii poukázala na nasledovnú skutočnosť: „...Sedačka pred tepovaním bola taká istá flákatá ako po tepovaní". Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, pričom o jej opodstatnenosti sa rozhodne až v priebehu reklamačného konania. Pod pojmom vybavenie reklamácie zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklamacii nedošlo zo strany účastníka konania v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty a preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

Ďalej správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 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 zložitý technický 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. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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 08.02.2021, ktorý považuje za nepochybne zistený.

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 vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, 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.