

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: **Complex Auto s. r. o.**  
sídlo: **1. mája 6, 943 60 Nána**  
IČO: **45 646 937**

na základe kontroly vykonanej dňa 28.01.2021 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 prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 777/2020 bolo dňa 28.01.2021 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 – oprava airbagov a prístrojovej dosky automobilu Ford Ranger, 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).

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 28.01.2021 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 prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 777/2020 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.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že kontaktoval spoločnosť Complex Auto s.r.o., 1. mája 6, Nána za účelom opravy airbagov a prístrojovej dosky auta Ford Ranger. Dňa 29.09.2020 zaslal spotrebiteľ na e-mailovú adresu účastníka konania complexautosro@gmail.com fotografie jeho poškodených airbagov a prístrojovej dosky. Vypočítali mu cenu 730,- €. Ďalej spotrebiteľ v podnete uvádza, že dňa 12.10.2020 zanesol na opravu poškodené airbagy a prístrojovú dosku do obce Nána, ktoré prevzala pracovníčka spoločnosti p. K. Na žiadosť spotrebiteľa mu vystavila preberaciu listinu, v ktorej potvrdila prebratie súčiastok vozidla Ford Ranger. Spotrebiteľ taktiež v podnete uvádza, že bol p. K. ústne informovaný, že oprava bude dlhšie trvať a cena bude vyššia, ale nevedela koľko. Zároveň spotrebiteľ v podnete uvádza, že sa cca po dvoch týždňoch telefonicky informoval na cenu a bolo mu oznámené, že cena bude 970,- €, s čím nakoniec súhlasil, nakoľko veci potreboval, ale oprava airbagov a prístrojovej dosky nebola vykonaná ani po 4 týždňoch.

Dňa 13.11.2020 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail, v ktorom uviedol nasledovné: „...vzhľadom k tomu, že moje volanie dlhodobo nezdvíhate vás týmto mailom žiadam o vrátenie airbagov a prístrojovej dosky,- Ford Ranger, ktoré som vám doniesol 12.10.2020 do vašej firemnej kancelárie v Náni. Dajte mi info kedy budú veci u vás, prídem si ich zobrať...“

Účastník konania spotrebiteľovi odpovedal e-mailom zo dňa 13.11.2020, v ktorom uviedol: „Ospravedlňujem sa ale myslím si že sme Váš telefonát vybavovali stále, vrela som že sa ozvem akonáhle budem informovaná. Mrzí ma že sa veci nevedia k Vám dostať rýchlejšie, ale bohužiaľ ja Vám neviem na to viac povedať, keďže za ich opravu a prínos nezodpovedám a neviem to nijako ovplyvniť. Vysvetlím Vám ako to funguje s opravou: Trvá dlhšiu dobu ak si chcete dať opraviť Vaše \*vlastné\* veci, hlavne ak ide o kožu a prešívky, robia na tom ručne a precízne, k niektorým modelom sa musí objednať materiál či látky. Súčiastky ste mohli mať na výmenu – ako som Vám ponúkla ešte v Septembri, nakoľko sme vtedy volali prvý krát. Veci výmenou sú už súčiastky opravené a naskladnené, tie ste mohli mať už behom 1 týždňa. Nakoľko ste trvali na oprave Vašich vecí, nie je to žiaden problém, pochopili sme a aj sa tak koná. Preto Vám bolo povedané že čaká sa dlhšiu a nevedeli sme odpovedať na presný dátum. Chápem Vás že veci potrebujete a je to aj časovo dôležité ale veci sú pod opravou. Žiadam Vás pán V., aby ste na môj ohlas ešte budúci týždeň počkali, vrelo dúfam že dostanem už informácie a že Vám ich vieme doručiť!“

Následne ešte dňa 13.11.2020 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail, v ktorom uviedol: „V poriadku, nemôžem povedať že spolu riadne komunikujeme ... lebo vám stále volám len ja... a vy mi nikdy nedvíhate môj hovor. Áno chcem mať opravené len svoje veci, na tom trvám... ale taktiež urobím aj ja krok a počkám ešte... ako sa mi ozvete bud. týždeň. Ak to nebude chápem že je to pre vás ťažšia práca, ale potom už budem chcieť veci späť... všetko by bolo inak ak by ste so mnou komunikovali, ako so zákazníkom... len keď ma tlačíte do pozície že si mnou dopisujete... to nie je starostlivosť o zákazníka... počkám ešte a prajem si aby to bolo vyriešené. Respektíve ak sa vám niektorý konkrétny diel nedarí opraviť... nerobte ho. Zoberiem si tie veci, ktoré sa podarilo opraviť...“

V e-maile zo dňa 03.12.2020 zaslanom na I SOI v Nitre spotrebiteľ uviedol, že „...dnes sa mi ozvali z firmy Autocomplex s.r.o., a informovali maže veci sú opravené... že vraj mi dnes pošlú foto...“

Ďalej v e-maile zo dňa 08.12.2020 zaslanom na I SOI v Nitre spotrebiteľ uviedol, že prišiel do Nány pre opravené veci, ale neboli opravené ako chcel. Jeden diel nebol opravený. Spotrebiteľovi poskytli zľavu 50,- €, pretože to nedokázali všetko opraviť.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 777/2020 bolo dňa 28.01.2021 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 – oprava airbagov a prístrojovej dosky automobilu Ford Ranger, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí: SMS komunikácia; Preberacia listina zo dňa 12.10.2019 (správne malo byť uvedené 12.10.2020), v ktorej účastník konania potvrdzuje prebratie tovaru – súčiastky vozidla Ford Ranger – rozobratá palubovka a airbagy; Kontaktné informácie Complex Auto s.r.o.; E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania.

Inšpekčný záznam zo dňa 28.01.2021 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 05.02.2021.

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/0008/04/21 zo dňa 28.05.2021 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 13.06.2021.

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 25.06.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie právneho zástupcu účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania uvádza, že účastník konania sa už v januári 2021 veľmi podrobne vyjadril k predmetnej záležitosti a na svojom stanovisku stále trvá. Opätovne uvádza niekoľko podstatných informácií. Zákazník vyhľadal účastníka konania za účelom opravy a rekonštrukcie prístrojovej dosky a airbagov motorového vozidla Ford Ranger. Zákazník oslovil účastníka konania telefonicky, pričom bližšie nevedel uviesť parametre airbagov, ani prístrojovej dosky, dokonca nevedel uviesť ani to, že aký poťah sa nachádza na prístrojovej doske, či ide o obyčajný umelý poťah alebo sa jedná o koženú prístrojovú dosku. Keďže sa zákazník pýtal účastníka konania na približnú cenu takejto opravy, bolo mu oznámené, že ak sa jedná o obyčajnú prístrojovú dosku a ak nie sú tam ani iné nadštandardné prvky cena je cca 730,- €. Tiež mu bolo oznámené, že v prípade, ak je prístrojová

doska kožená, šitá a pod., resp. ak sa jedná o kvalitnejšie airbagy, cena sa samozrejme zvyšuje, preto je nutné poznať presný typ dosky a airbagov. Zákazníkovi bolo ďalej oznámené, že sú možné 2 typy opravy, a to formou výmeny súčiastok, čo znamená časovo oveľa rýchlejšiu opravu alebo formou opravy vlastných súčiastok zákazníka, ale v tomto prípade oprava trvá dlhší čas. Zákazník sa napriek tomu, že mu bolo vopred oznámené, že oprava vlastného materiálu trvá dlhší čas, jednoznačne rozhodol pre opravu vlastných súčiastok. Zákazník viackrát zdôrazňoval svoju prosbu o opravu svojich vlastných materiálov. Zákazník však bol zároveň poučený o možnom dlhšom trvaní časového intervalu služby, pri ktorej nebolo možné presne uviesť dátum odovzdania materiálov, pričom na tejto forme opravy trval a akceptoval dlhší čas opravy. Tiež po oznámení konkrétneho typu dosky a airbagov bolo zistené, že sa jedná o koženú a šitú dosku, preto aj cena je vyššia cca 1.100,- €, s čím vopred súhlasil. Zákazníkovi bol navrhnutý rýchlejší spôsob opravy, ktorý je zaužívaný, a to výmena identických, už opravených tovarov, s čím však nesúhlasil. Návrh účastníka konania zákazník odmietol a trval na svojom názore, a to na oprave svojich vlastných súčiastok. Pri preberaní tovaru bol zákazník viackrát upozornený na možný dlhší interval času, ako pri každej oprave toho istého typu. Zákazník však opätovne súhlasil s týmto postupom a vyhlásil, že ten čas nevedí a je ochotný počkať. Zákazník napriek predchádzajúcemu poučeniu o trvaní zvolenej formy opravy a predchádzajúcej dohode bol netrpezlivý. Bol toho názoru, že oprava trvala príliš dlho. Zákazník zdôrazňoval, že je pre dlhší čas opravy ochotný zaplatiť sumu 920,- €, ktorá nezodpovedala výsledkom vykonanej práce. Konečná cena bola vo výške 1.160,- € (dôvodom vyššej ceny bola predovšetkým šitá, kožená prístrojová doska), ktorú účastník konania bol ochotný znížiť na konečnú sumu 1.050,- €, aby sa vec uzavrela. Zákazník však trval na ním stanovenej cene 920,- €, ktorú účastník konania nemohol akceptovať.

Ďalej uvádza, že účastník konania vyhlasuje, že zákazníkovi – spotrebiteľovi boli poskytnuté všetky informácie ohľadne opravy airbagov veľmi podrobne – hlavne čo sa týka rozsahu, ceny a času opravy, síce iba v ústnej forme. Zákazníkovi bolo vopred oznámené, že cena opravy predstavuje cca 1.100,- € a oprava bude trvať niekoľko týždňov, keďže zákazník trval na oprave vlastných súčiastok. Presnú cenu a termín však nebolo možné vopred určiť, nakoľko sa jednalo o osobitný typ opravy a špeciálny materiál. Z uvedeného dôvodu účastník konania navrhuje, aby bol zákazník vyzvaný na vyjadrenie sa k veci, že aká bola avizovaná výška ceny za opravu a aká približná lehota mu bola oznámená pri dohode s účastníkom konania. Zdôrazňuje, že k dohode totiž došlo, inak by zákazník neodovzdal svoje veci na opravu. Ďalej cituje ustanovenie § 10a ods. 1 písm. d) a písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z.: *„Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť: d) predajnú cenu výrobku alebo služby alebo, ak vzhľadom na povahu výrobku alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady a poplatky, e) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov”*. Účastník konania tvrdí a vyhlasuje, že riadne poučil a informoval zákazníka o cene, rozsahu a čase opravy v ústnej forme. Zákon č. 250/2007 Z. z. explicitne neuvádza, že by k poskytnutiu týchto informácií malo dôjsť v písomnej forme. Práve naopak, aj v prvej vete § 13 zákona č. 250/2007 Z. z. sa uvádza, že: *„Ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.”* Z gramatického výkladu § 13 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva, že informácie uvedené v § 10a (napr. cena, lehota) sa môžu ale nemusia poskytovať v písomnej podobe. K ustanoveniu § 632 Občianskeho zákonníka, na ktoré poukázal I SOI v Nitre vo svojom oznámení, dodáva, že pokiaľ nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zákon v záujme právnej

istoty ukladá zhotoviteľovi diela povinnosť vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prijatí objednávky. Nevydanie potvrdenia však má iba poriadkový charakter. Objednávateľ má právo domáhať sa jeho vydania. Nesplnenie tejto povinnosti však nič nemení na povinnosti zmluvných strán plniť podľa uzavretej zmluvy. V prípade sporu nevydanie potvrdenia môže mať iba procesný dôsledok spočívajúci v povinnosti zhotoviteľa preukázať ním tvrdené údaje, ktoré mali byť obsiahnuté v potvrdení o prevzatí objednávky. Taktiež poznamenáva, že zákon č. 250/2007 Z. z. je špeciálnym právnym predpisom (Občiansky zákonník je všeobecný právny predpis), pričom zákon č. 250/2007 Z. z. v prvej vete § 13 s odkazom na § 10a ustanovuje, že predmetné informácie (cena, lehota a pod.) sa môžu ale nemusia uvádzať písomne. Keďže účastník konania poskytol všetky informácie zákazníkovi (cena, čas a rozsah vykonania diela) síce iba v ústnej forme v súlade s § 3 ods. 1, § 10a ods. 1 a § 13 (prvá veta) zákona č. 250/2007 Z. z., preto navrhuje, aby SOI v Nitre neuložil pokutu účastníkovi konania v predmetnej veci. Tiež navrhuje, aby bol zákazník vyzvaný na vyjadrenie sa k veci, že aká bola avizovaná výška ceny za opravu a aká približná lehota mu bola oznámená pri dohode s účastníkom konania. K dohode totiž došlo, inak by zákazník neodovzdal svoje veci na opravu. Zároveň účastník konania dodáva, že vo všetkých ostatných veciach vydáva potvrdenia o prevzatí objednávky. Aby sa účastník konania vyhol podobným problémom, vykonal úkony – dal vnútorné pokyny zamestnancom v rámci spoločnosti, ako majú postupovať s obdobnými zákazníkmi. Účastník konania bol po celý čas spornej veci v neustálom kontakte so zákaznikom, čo potvrdzujú e-mailové správy a SMS správy, ktoré boli zo strany účastníka konania poskytnuté. Z písomnej komunikácie vyplýva, že prístup účastníka konania k zákazníkovi bol chápavý, primeraný, pokojný a tolerantný aj napriek jeho neustálym otázkam a urgenciám. Tiež dodáva, že, že podobné sporné prípady sa v iných veciach nevyskytli, jedine tento zákazník bol „problémový“. Ostatní zákazníci boli všetci veľmi spokojní. Zároveň dáva do pozornosti, že dotknutý zákazník žiadal vždy komunikovať ústne, resp. telefonicky (čo potvrdzuje aj obsah SMS-iek a e-mailových správ), preto žiaľ celá podrobná komunikácia nie je k dispozícii v písomnej forme. V prípade, ak SOI v Nitre predsa rozhodne postupovať podľa § 24 (sankcie) zákona č. 250/2007 Z. z. si dovoľuje upriamiť pozornosť na ustanovenie § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*” Majú za to, že k žiadnemu závažnému porušeniu povinností zo strany účastníka konania nedošlo. Tiež treba brať zreteľ na veľmi „ťažkú komunikáciu“ so zákaznikom a na jeho netrpezlivosť. Ďalej dodáva, že materiály, ktoré sa používajú pri oprave nie sú na sklade (vzhľadom na špecifickosť tejto opravy nie je možné vopred vedieť aké súčiastky sú potrebné, nakoľko sa to líši vzhľadom na typ vozidla) a ich zabezpečenie v automobilovom priemysle je od začatia pandémie Covid-19 veľmi ťažké, k čomu došlo aj v tomto prípade. Ďalej právny zástupca účastníka konania cituje ustanovenie § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. a uvádza, že SOI v Nitre síce nezaslal žiadnu výzvu účastníkovi konania podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., ale ako vyššie uvádzal, účastník konania vykonal nápravné opatrenia, aby k podobným prípadom dôjsť nemohlo. Z uvedeného dôvodu právny zástupca účastníka konania navrhuje, aby SOI v Nitre nevydal rozhodnutie o uložení pokuty. Resp. ak sa predsa SOI v Nitre rozhodne uložiť pokutu (napriek tomu, že podľa ich názoru účastník konania poskytol všetky informácie zákazníkovi /cena, čas a rozsah vykonania diela/ síce iba v ústnej forme v súlade s § 3 ods. 1, § 10a ods. 1 a § 13 zákona č. 250/2007 Z. z.), aby pokutu uložil iba v primeranej a nepatrnej výške. Účastník konania vyhlasuje, že aj naďalej bude riadne komunikovať a spolupracovať v tomto konaní so SOI v Nitre.

Dňa 11.02.2021 bolo na ISOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že cena za uvedenú prácu bola vopred zákazníkovi oznámená ihneď po odoberaní súčiastok na opravu. Zákazník sa na cene a o jej znížení začal dohadovať až keď prišiel už opravené veci prevziať. Vravel, že sa mu nepáči odvedená práca a bol nespokojný s časovým intervalom trvania dodania. Taktiež uviedol, že aj

po prvom stretnutí so zákazníkom zdôrazňovali možnú dlhšiu dobu trvania. Vedeli, že v danej situácii môže byť čas dodania neskorí. Pre túto situáciu viackrát zákazníkovi spomínali, že by bolo lepšie a zároveň aj lacnejšie riešenie vziať veci na výmenu, resp. veci už opraveného typu. Zákazník nesúhlasil a trval na tom, aby boli opravované jeho vlastné veci. Po tom, ako táto komunikácia odznela zákazník vedel, že oprava bude trvať dlhší čas a vedel aj vyššiu cenu za opravovaný materiál. Pripomenul, že práca bola odvedená s neobyčajným typom palubnej dosky a airbagov. Vysvetlil, že situácia, ktorá v tom čase, keď boli veci poslané na opravu, ich obťažovala. Mimoriadna situácia, vírus Covid-19 sa dotkol procesu opravy dotýčajúcich materiálov. Proces opravy predstavuje odvoz a prívoz materiálov do zahraničia, kde sú opravované. Vzhľadom na to, že bol dlhší výpad zamestnancov, ktorí zabezpečujú odvoz a prívoz materiálov, ich opravu a zabezpečujú ich prípravu na naskladnenie, oprava trvala mimoriadne dlhý čas, ktorý nevedeli v žiadnom prípade ovplyvniť. Touto situáciou bol zákazník informovaný aj v čase, keď sa telefonicky informoval o stave opravovaných materiálov. V komunikáciách formou e-mailu a telefonicky si zákazník žiadal svoje veci naspäť, ktoré mu nevedeli v žiadnom prípade spiatočne vrátiť, nakoľko sa veci opravujú neustále a boli v tej dobe rozrobené. Ich doba trvania sa stále líšila, nakoľko kvôli spomínanému vírusu Covid-19 sa proces opravy občas spomalil alebo zastavil. Účastník konania tento proces nevedel ovplyvniť, iba počkať na koniec procesu opravy. Účastník konania sa snažil tento pretrvávajúci problém riešiť aj ponúknutím súčiastok na výmenu, respektíve kúpou nových častí už opravených vecí na výmenu, ktoré ale zákazník odmietal a žiadal si svoje.

Dňa 20.01.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k výzve na zaslanie dokladov ku kontrole č. 3270/04/2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol skutočnosti, ktoré sú uvedené aj vo vyššie uvedenom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania. Taktiež uviedol, že akonáhle sa tovar opravil a bol pripravený na vyzdvihnutie, zákazníka ihneď kontaktovali telefonicky. Po kontaktovaní sa zákazník nedostavil bezodkladne, napriek tomu, že ich niekoľkokrát urgoval (hoci súhlasil s časovo dlhšou opravou), ale až po uplynutí niekoľkých dní a zdôrazňoval, že istú cenu za odvedenú prácu nezaplatí, nakoľko bol podľa jeho názoru časový interval opravy dlhý. Odpoveď účastníka konania bola jednoznačná, že cena za vykonanú prácu neklesne, nakoľko bol viackrát upozornený a súhlasil s vykonanou službou, pričom dĺžka trvania práce neovplyvňuje cenu. V okamihu, ako sa zákazník dostavil po svoj materiál, dohadoval sa na znížení ceny a snažil sa nájsť východisko, aby za materiál, ktorý bol opravovaný nezaplatil dohodnutú sumu. Účastník konania podotkol, že sa snažili vyjsť zákazníkovi v ústrety, nájsť kompromis a vyhovieť mu, ale súčinnosť z jeho strany nebola. Ďalej uviedol, že zákazník viackrát spomínal a vyhrážal sa, že má viacero dôležitých kontaktov a vykonanú prácu posunie príslušným orgánom, ktoré ich budú určite sankcionovať. Z dôvodu, že so zákazníkom nebolo možné prijať žiadne kompromisné riešenie, opravované veci sa mu neodovzdali. Účastník konania uplatnil zádržné právo v súlade s § 151s Občianskeho zákonníka. Účastník konania trvá na tom, že v predmetnej situácii konal správne.

K tomu správny orgán uvádza, že sa nestotožňuje s argumentáciou a právnym názorom, že účastník konania nebol povinný vystaviť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Účastník konania napriek tomu, že prijal objednávku spotrebiteľa na opravu airbagov a prístrojovej dosky automobilu Ford Ranger, neuzavrel so spotrebiteľom zmluvu o dielo a ani nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré by obsahovalo predmet diela a jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia v zmysle ustanovenia § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, napriek tomu, že predmetné dielo nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán zdôrazňuje, že vydanie potvrdenia je povinnosťou účastníka konania ako zhotoviteľa. 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. Správny orgán má za to, že účastník konania mal v predmetnom prípade spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky na opravu airbagov a prístrojovej dosky automobilu Ford Ranger 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. Práve písomné potvrdenie o prevzatí objednávky má pre spotrebiteľa značný význam, nakoľko je dôkazom zamedzujúcim prípadným sporom medzi zmluvnými stranami. V súvislosti s návrhom účastníka konania, aby bol spotrebiteľ vyzvaný na vyjadrenie sa k veci, že aká bola avizovaná výška ceny za opravu a aká približná lehota mu bola oznámená, správny orgán poznamenáva, že spotrebiteľ sám vo svojom podnete uviedol nasledovné: „...*následne som im poslal foto mojich poškodených airbagov a prístrojovej dosky...vypočítali mi predbežnú cenu 730,- Euro.... to ma zaujalo a tak som sa dohodol s nimi a 12.10.2020 som zanesol poškodené airbagy a prístrojovú dosku - /jej kryt/ do obce Nána. Veci prevzala p. E. K. ..., len na moju žiadosť mi dala potvrdenie o prevzatí poškodených dielov. Až potom keď som tam bol mi povedala, že keďže chcem opraviť svoje airbagy bude to trochu dlhšie trvať. a zároveň mi povedala že cenu nevie - lebo oprava bude stáť viac... nevedela koľko... že sa mi ozve... Tak som čakal 1- týždeň, po 2-týždňoch som jej volal a že oprava bude stáť 970 Euro...“.* Správny orgán však 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. Zároveň správny orgán poukazuje na skutočnosť, že účastník konania vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania vyhlasuje, že spotrebiteľovi boli poskytnuté všetky informácie ohľadne opravy airbagov (hlavne čo sa týka rozsahu, ceny a času opravy) iba v ústnej forme. K tvrdeniu účastníka konania, že presnú cenu a termín nebolo možné vopred určiť, nakoľko sa jednalo o osobitný typ opravy a špeciálny materiál, správny orgán dáva tiež do pozornosti § 636 ods. 1 Občianskeho zákonníka v zmysle ktorého: „*Ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom. Ak zhotoviteľ dodatočne zistí, že bude treba cenu určenú odhadom podstatne prekročiť, je povinný na to objednávateľa bez meškania písomne upozorniť a oznámiť mu novourčenú cenu; inak nemá právo za zaplatenie rozdielu v cene.*“ 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 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.

Taktiež je potrebné uviesť, 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.

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 28.01.2021, 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 povinností 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 – oprava airbagov a prístrojovej dosky automobilu Ford Ranger, 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.