

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 N i t r a**

Číslo: P/0122/04/21

V Nitre dňa 25. 07. 2022

R O Z H O D N U T I E

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, § 4 ods. 2 písm. h), zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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: **Občianske bytové družstvo**
sídlo: **942 01 Šurany, MDŽ č. 1**
IČO: **34 122 729**

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v nadväznosti na ustanovenia § 8a ods. 2, § 8b ods. 1 písm. g), zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov – v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie,**

nakoľko v čase kontroly dňa 28. 09. 2021 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 385/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1 – 3 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytov nepreukázal žiadnym spôsobom, že by v termíne do 30. 11. 2020 navrhol vlastníkom bytov výšku tvorby fondu prevádzky údržby a opráv domu na nasledujúci kalendárny rok 2021, čím došlo k porušeniu povinnosti v zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. g), zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov;

nakoľko ďalej bolo v čase kontroly dňa 28. 02. 2022 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 61/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1 - 3 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytov predložil listom zo dňa 04. 05. 2021 vlastníkom bytov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok 2020, ktorá ale neobsahovala údaje o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, čím došlo k porušeniu povinnosti v zmysle ustanovenia § 8a ods. 2, zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov;

nakoľko ďalej v čase kontroly dňa 28. 09. 2021 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 385/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1 – 3 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca nepredložil vlastníkom bytov v termíne do 30. 11. 2019 ročný plán opráv na nasledujúci kalendárny rok 2020, list - Plán opráv na rok 2020 bol vypracovaný až dňa 18. 05. 2020, čím došlo k porušeniu povinnosti v zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. g), zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov;

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 – vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko v čase kontroly dňa 28. 09. 2021 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 385/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1, 3 v Šuranoch nevybavil v zákonnej lehote do 30 dní reklamáciu vlastníčky bytu na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s bývaním za rok 2020, ktorú si uplatnila mailom zo dňa 26. 05. 2021,

u k l a d á

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

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28. 09. 2021 a dňa 28. 02. 2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v sídle spoločnosti – **Občianske bytové družstvo, MDŽ č. 1, Šurany.**

V čase kontroly dňa 28. 09. 2021 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 385/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1 – 3 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytov nepreukázal žiadnym spôsobom, že by v termíne do 30. 11. 2020 navrhol vlastníkom bytov výšku tvorby fondu prevádzky údržby a opráv domu na nasledujúci kalendárny rok 2021, čím došlo k porušeniu povinnosti v zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. g), zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

V čase kontroly dňa 28. 02. 2022 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 61/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1 - 3 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytov predložil listom zo dňa 04. 05. 2021 vlastníkom bytov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok 2020, ktorá ale neobsahovala údaje o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, čím došlo k porušeniu povinnosti v zmysle ustanovenia § 8a ods. 2, zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

V čase kontroly dňa 28. 09. 2021 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 385/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1 – 3 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca nepredložil vlastníkom bytov v termíne do 30. 11. 2019 ročný plán opráv na nasledujúci kalendárny rok 2020, list - Plán opráv na rok 2020 bol vypracovaný až dňa 18. 05. 2020, čím došlo k porušeniu povinnosti v zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. g), zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

V čase kontroly dňa 28. 09. 2021 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 385/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytov na Lúčnej ulici č. 1, 3 v Šuranoch nevybavil v zákonnej lehote do 30 dní reklamáciu vlastníčky bytu na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s bývaním za rok 2020, ktorú si uplatnila mailom zo dňa 26. 05. 2021.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 1 písm. h) a § 18 ods. 4, vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23. 06. 2022, naša zn. P/0122/04/21, poslané oznámenie o začatí správneho konania do elektronickej schránky účastníka konania. Tento list bol účastníkovi konania úspešne doručený v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o e-Governmente) dňa 24. 06. 2022.

Podľa § 25a, zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1, zákona o e-Governmente, orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1, zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2, zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

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.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

V zmysle ustanovenia § 8a ods. 2, zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov je správca je povinný najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcej sa domu, najmä o finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu.

V zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. g), vyššie cit. zákona č. 182/1993 Z. z., pri správe domu je správca povinný vypracovať a každoročne do 30. novembra vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome predložiť plán opráv na nasledujúci kalendárny rok, ktorý zohľadní najmä opotrebenie materiálu a stav spoločných častí domu a spoločných zariadení domu a navrhnúť výšku tvorby fondu prevádzky údržby a opráv domu na kalendárny rok.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Správny orgán zároveň poznamenáva, že účastník konania zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa.

V prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný uložiť postih, čo vyplýva zo znenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou, ktorá vyplýva účastníkovi konania z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

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 vyššie uvedených kontrolách a zaznamenaného v inšpekčných záznamoch zo dňa 28. 09. 2021 a zo dňa 28. 02. 2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie zákona uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. účastníkovi konania pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci a následky protiprávneho konania, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní vyššie uvedených povinností. Nedodržaním týchto povinností účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Neposkytnutím služby spôsobom, ktorý umožňuje jej riadne použitie si účastník konania nespĺnil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa a z osobitných predpisov (zákon č. 182/1993 Z. z. vlastníctve bytov a nebytových priestorov), následkom čoho boli porušené práva spotrebiteľa chránené príslušným ustanovením vyššie cit. zákona.

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

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol zároveň k tomu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania správcovských služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania porušil svoje povinnosti v zmysle zákona č. 182/1993 Z. z. vo viacerých ustanoveniach tak, ako bolo už vyššie podrobne rozpísané. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta v uloženej výške nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 949 01 Nitra**

Číslo: P/0016/04/22

V Nitre dňa 27.07.2022

R O Z H O D N U T I E

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: **ROFITA s.r.o.**
sídlo: **Staničná 533, 952 01 Vráble**
IČO: **45 680 728**

na základe kontroly vykonanej dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 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. 690/2021 bolo v čase kontroly dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko spotrebiteľovi vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – zákazkový list č. ZAK2019/0202 zo dňa 19.08.2019 (keďže k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie), ktoré neobsahovalo údaj o cene za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia, pričom písomné potvrdenie o prevzatí objednávky musí v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 bolo v čase kontroly dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie uplatnenej dňa 18.09.2019 na opravu motorového vozidla Ford Kuga,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 bolo v čase kontroly dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej dňa 18.09.2019 na opravu motorového vozidla Ford Kuga, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

u k l a d á

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

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.01.2022 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 spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 v zmysle 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, v znení neskorších predpisov. Inšpekčný záznam zo dňa 17.01.2022 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 19.01.2022.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 17.01.2022 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ dňa 19.08.2019 odovzdal do servisu účastníka konania motorové vozidlo značky Ford Kuga za účelom opravy poruchy na vozidle. Spotrebiteľovi bola vykonaná výmena vstrekovača a výmena motora v cene (okrem ceny motora) 1360,- € (práca 603,- € a ostatný materiál 757,- €). Opravené vozidlo bolo spotrebiteľovi odovzdané dňa 06.09.2019. Prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2022 tvorí doklad o kúpe č. *0004 zo dňa 06.09.2019 na sumu 757,- € (cena za materiál).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 bolo v čase kontroly dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko spotrebiteľovi vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – zákazkový list č. ZAK2019/0202 zo dňa 19.08.2019 (keďže k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie), ktoré neobsahovalo údaj o cene za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia, pričom písomné potvrdenie o prevzatí objednávky musí v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Zákazkový list č. ZAK2019/0202 zo dňa 19.08.2019 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2022.

Ďalej bolo prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 v čase kontroly dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie uplatnenej dňa 18.09.2019 na opravu motorového vozidla Ford Kuga.

Zároveň bolo prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 v čase kontroly dňa 17.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej dňa 18.09.2019 na opravu motorového vozidla Ford Kuga, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Prílohu č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2022 tvorí SMS komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1; § 18 ods. 8; § 18 ods. 9 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/0016/04/22 zo dňa 14.06.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 17.06.2022.

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 prostredníctvom svojho právneho zástupcu. Predmetné vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania bolo na I SOI v Nitre doručené dňa 28.06.2022. Vo vyjadrení účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu uvádza, že nenamieta porušenie ustanovení právnych predpisov uvedených v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 14.06.2022. Ďalej uvádza, že prípisom nazvaným "Odpoveď na výzvu" zo dňa 22.12.2021 adresovaným SOI, inšpektorátu SOI v Nitre, zaujal stanovisko k okolnostiam komunikácie s podávateľom spotrebiteľského podnetu č. 690/2021 pánom K. Následne zaslal SOI, inšpektorátu SOI v Nitre formou e-mailu "Vyjadrenie k obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2022. Z uvedenej komunikácie vyplýva, že nevydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie ako i nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie bolo dôsledkom rozdielneho právneho posúdenia charakteru požiadavky pána K. Porušenie práva spotrebiteľa na informácie bolo spôsobené skutočnosťou, že v čase prijatia objednávky nebolo možné určiť cenu za vykonanie diela ani čas jeho zhotovenia, nakoľko bolo potrebné najskôr vykonať diagnostiku vozidla. Bez ohľadu na uvedené však účastník konania akceptuje závery uvedené zo strany SOI v Oznámení o začatí správneho konania. V rámci komunikácie so SOI sa účastník konania zaviazal, že v písomných potvrdeniach o prevzatí objednávky bude uvádzať náležitosti podľa zákona č. 40/1964 Zb., bude vybavovať spotrebiteľské reklamácie v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., nebude upierať spotrebiteľovi právo na informácie v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. a bude

evidovať v evidencii o reklamáciách všetky spotrebiteľské reklamácie v zmysle uvedeného zákona. Zároveň poznamenáva, že počas celého procesu účastník konania so SOI kooperoval a bol súčinný v poskytnutí vyjadrení, stanovísk a podkladov. Účastníka konania vzniknutá situácia mrzí a v rámci možností sa ju snažil napraviť zaslaním požadovaných podkladov pánovi K. Vzhľadom na uvedené skutočnosti ako i s ohľadom na skutočnosť, že vo vzťahu k účastníkovi konania ide o prvé správne konanie, ktoré je vedené pre porušenie práv spotrebiteľa, si dovoľuje konajúci správny orgán požiadať o zohľadnenie týchto skutočností a o uloženie sankcie na spodnej hranici v zmysle príslušného ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z..

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania sa vyjadril e-mailom zo dňa 31.01.2022, v ktorom uviedol skutočnosti, ktoré uviedol aj vo vyššie uvedenom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania. V prílohe účastník konania zaslal faktúru – doklad o poskytnutí služby za práce vykonané pri oprave vozidla v cene 603,- €. Zároveň účastník konania uviedol, že tento doklad zasiela i spotrebiteľovi.

Dňa 29.12.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2022), v ktorom okrem iného uviedol, že dňa 19.08.2019 ich oslovil pán K. so žiadosťou o vykonanie servisu a opravy na motorovom vozidle Ford Kuga s tým, že na vozidle svietila kontrolka oleja a strácalo výkon. Motorové vozidlo bolo prijaté na opravu, pričom v zmysle zákazkového listu, ktorý bol na vozidlo dňa 19.08.2019 vystavený, bol problém s motorovým vozidlom identifikovaný ako „výmena oleja, auto dymí nafta z výfuku, ide na 3 valce“. Predpokladaný servisný zásah v zákazkovom liste uvádzal: „Výmena motora + tesnenia + menič tlaku, trysky, žhavičov, oleja + o. f. prevodového oleja a homo. kľbu“. Po začatí servisného zásahu bolo zistené, že na aute svieti viacero „kontroliek“ a diagnostika vykazovala vadný vstrekovač motora. Na základe toho bol na motorovom vozidle vymenený vstrekovač, avšak vada pretrvávala a bola s pánom K. ústne dohodnutá forma opravy výmenou motora na vozidle. Motor samotný zabezpečil konateľ účastníka konania ako fyzická osoba s tým, že následne motor pán K. kúpi od konateľa účastníka konania ako od fyzickej osoby a zvyšný materiál a práce súvisiace s opravou vozidla budú fakturované účastníkom konania. Po výmene motora a následnej výmene ďalších súčiastok, ktoré sa na motorovom vozidle ukázali ako vadné, bolo dňa 06.09.2019 opravené vozidlo odovzdané pánovi K. . O prebratí vozidla dňa 06.09.2019 nebol spísaný písomný protokol. Pán K. a konateľ účastníka konania sa ústne dohodli na výške odplaty za motor konateľovi účastníka konania ako fyzickej osobe v sume 1000,- €. Kúpna zmluva zo dňa 23.08.2019 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2022. Pán K. a účastník konania sa ústne dohodli na výške odplaty za prácu a ostatný materiál použitý pri oprave (okrem motora) spolu v sume 1357,- € (práca 600,- € ostatný materiál 757,- €), čo následne bolo dohodou zaokrúhlené na 1360,- € (práca 603,- € a ostatný materiál 757,- €) ako finálna suma za opravu. Dňa 06.09.2019 pri prevzatí vozidla pán K. odovzdal konateľovi účastníka konania sumu 1400,- €, z ktorej konateľ časť vo výške 757,- € započítal ako plnenie spoločnosti v zmysle pokladničného bloku zo dňa 06.09.2019 a časť vo výške 643,- € započítal ako plnenie konateľovi ako fyzickej osobe za motor. Zvyšná suma vo výške 960,- € (z toho 357,- € konateľovi ako fyzickej osobe ako doplatok za motor a suma 603,- € ako odplata za prácu účastníkovi konania) mala byť vyplatená v troch mesačných splátkach po sumách 400,- €, 300,- € a 260,- €. Pán K. dňa 18.09.2019 opäť pristavil vozidlo v servise účastníka konania s tým, že cítil zápach paliva z motora. Účastník konania uvedenú skutočnosť nevyhodnotil ako reklamáciu opravy (vzhľadom na to, že nebolo možné preukázať súvislosť popisovanej vady s predošlou opravou), ale ako novú požiadavku pána K. na vykonanie servisného zásahu.

Účastník konania vozidlo skontroloval, pričom bol vykonaný servisný zásah – dotiahnutie šróbenia medzi vysokotlakovým vedením paliva a tryskou motora. Motorové vozidlo bolo po tomto servisnom zásahu naštartované dve hodiny a bola na ňom vykonaná skúšobná jazda, to všetko bez známkov úniku paliva. Vozidlo bolo následne odovzdané pánovi K., o čom nebol spísaný písomný protokol. Čo sa týka zákazkového listu, účastník konania nepopiera, že tento doklad nie je podpísaný pánom K. . Tento doklad však bol pánovi K. odovzdaný a ide o doklad, ktorý slúži najmä pre potreby účastníka konania tak, že popisuje klientom deklarovaný stav vozidla a problémov s vozidlom a predložený návrh riešenia tak, aby technici mali po prijímaní vozidla do servisu informáciu o vadách vozidla, na odstránenie ktorých by sa počas servisného zásahu mali zamerať. Výmena motora prichádzala do úvahy od počiatku, t. j. odo dňa prijatia vozidla na opravu, avšak účastník konania v rámci snahy o šetrenie nákladov pána K. najskôr vymenila len vstrekovač a až následne, keď vady ďalej pretrvávali, pristúpil k výmene celého motora. Ďalej účastník konania uviedol, že pán K. si neuplatnil nároky z väd vykonanej opravy (t. j. reklamáciu), ale motorové vozidlo pristavil vždy na nový servisný zásah s požiadavkou na zistenie vady motorového vozidla. Pán K. pristavil motorové vozidlo na servisný zásah dňa 19.08.2019 (prvý servisný zásah) a dňa 18.09.2019 (druhý servisný zásah). Účastník konania neviduje za rok 2019 žiadnu reklamáciu. Zákazkový list bol poskytnutý pánovi K. pri prevzatí vozidla do servisu. Účastník konania zastáva názor, že služby a výrobky boli poskytnuté v bežnej kvalite, nakoľko dodávka prác a súčiastok okrem motora boli zabezpečené účastníkom konania a motor si pán K. zabezpečil sám od konateľa ako od fyzickej osoby, pričom zo strany účastníka konania došlo len k jeho montáži. Zároveň účastník konania zastáva názor, že služby a výrobky boli poskytnuté za dohodnuté ceny. Opakovane účastník konania uviedol, že dňa 18.09.2019 neboli uplatnené nároky z väd opravy, ale vozidlo bolo pristavené na nový servisný zásah.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania mal spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, nakoľko k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie. Potvrdenie o prevzatí objednávky (adekvátne uzatvorenej zmluve) musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, pričom písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve. Účastník konania však vydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – zákazkový list č. ZAK2019/0202 zo dňa 19.08.2019, ktoré neobsahovalo údaj o cene za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia. Zároveň správny orgán dáva 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.“*

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.

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán poukazuje na skutočnosť, že spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že „...*Zápach z motora neprestával a preto som dňa 18.9.2019 vozidlo opäť priviezol do autoservisu a opravu vozidla reklamoval. Podnikateľ vykonal na vozidle opakovaný opravný úkon pričom z reklamácie nevyhotovil žiaden písomný záznam ani potvrdenie. Po vykonanej oprave som si vozidlo prevzal a zaparkoval ho pred budovou zamestnávateľa...*”. Zároveň účastník konania sám vo svojom vyjadrení, ktoré bolo na I SOI v Nitre doručené dňa 29.12.2021, uviedol, že „...*Pán K. dňa 18.09.2019 opäť pristavil vozidlo v servise našej spoločnosti s tým, že cítil zápach paliva z motora. Naša spoločnosť uvedenú skutočnosť nevyhodnotila ako reklamáciu opravy (vzhľadom na to, že nebolo možné preukázať súvislosť popisovanej vady s predošlou opravou vykonanou našou spoločnosťou), ale ako novú požiadavku pána K. na vykonanie servisného zásahu. Naša spoločnosť vozidlo skontrolovala, pričom bol vykonaný servisný zásah – dotiahnutie šróbenia medzi vysokotlakovým vedením paliva a tryskou motora. Mot. vozidlo bolo po tomto servisnom zásahu naštartované dve hodiny a bola na ňom vykonaná skúšobná jazda, to všetko bez známok úniku paliva. Vozidlo bolo následne odovzdané pánovi K., o čom nebol spísaný písomný protokol...*”. V tejto súvislosti 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. V danom prípade spotrebiteľovi nebolo vydané potvrdenie o uplatnení reklamácie (uplatnenej dňa 18.09.2019) a písomný doklad o vybavení reklamácie (uplatnenej dňa 18.09.2019) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, pričom citované ustanovenie požaduje splnenie tejto povinnosti bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie. Doklad o vybavení reklamácie musí byť vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

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

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

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 č. 250/2007 Z. z. 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,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Listom zo dňa 13.07.2022, naše č. 1476/04/22, bol účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu upovedomený, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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 17.01.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

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

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

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel 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 nebolo zhotovené na počkanie, pričom

účastníkom konania vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – zákazkový list č. ZAK2019/0202 zo dňa 19.08.2019 neobsahovalo údaj o cene za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia. 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, ktoré taxatívnym spôsobom stanovuje náležitosti potvrdenia o prevzatí objednávky. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Neuvedenie ceny za vykonanie diela v potvrdení o prevzatí objednávky môže mať za následok sťaženie uplatnenia práv spotrebiteľa, resp. preukázania výšky odhadovanej ceny opravy v prípadnom súdnom konaní. Čas zhotovenia diela je taktiež jednou z taxatívne stanovených náležitostí písomného potvrdenia o prevzatí objednávky.

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

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie dokladu o vybavení reklamácie znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

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

Zároveň správny orgán uvádza, že s prihliadnutím na charakter zistených nedostatkov (porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, povinnosti vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie a povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

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.