

## 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: Ing. Róbert Čvirik MOZAIKA  
miesto podnikania: Ondrochov 600, 941 02 Lipová  
IČO: 46 380 400

na základe kontroly vykonanej dňa 15.04.2021 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. 98/2021 bolo dňa 15.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko vydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky č. 1/3/7/2019 zo dňa 03.07.2019 a písomné potvrdenie o prevzatí objednávky č. 3/21/11/2019 zo dňa 21.11.2019 (keďže k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie), ktoré neobsahovali údaje o čase zhotovenia diela, 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. 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. 98/2021 bolo dňa 15.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej e-mailom zo dňa 11.11.2020 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 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. SK578180000007000065068, VS – 00260421.

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.04.2021 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 spotrebiteľského podnetu č. 98/2021 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.

Účastník konania na základe Výzvy na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 11.03.2021 zaslal na I SOI v Nitre Objednávku č. 1/26/4/2019 zo dňa 26.04.2019 na sumu 5680,00 €, Objednávku č. 1/3/7/2019 zo dňa 03.07.2019 na sumu 1634,00 € a Objednávku č. 3/21/11/2019 zo dňa 21.11.2019 na sumu 1800,00 €. Ďalej účastník konania zaslal Predfaktúru č. 190900096 zo dňa 03.07.2019 na sumu 817,00 € - záloha za objednávku č. 1/3/7/2019, Faktúru č. 199900073 zo dňa 10.07.2019 - vyúčtovanie zálohovej platby, Faktúru č. 190100143 zo dňa 13.09.2019 na sumu 876,00 € (v časti Fakturujeme Vám je uvedené: „Drez Blanco Zerox 8 S-IF vaničky vpravo, Miska k drezu Zerox, Zmiešavacia batéria Linee-S chrom, Digestor Elica ERA 60 s filtrom, Zaplatená záloha (FA č. 199900073), Montážna sada odtokovej armatúry”) a Dodací list k faktúre č. 190100143 na sumu 876,00 € s dátumom dodania 13.09.2019 (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 15.04.2021). Taktiež účastník konania zaslal na I SOI v Nitre Faktúru č. 190100146 zo dňa 24.09.2019 na sumu 892,60 € (v časti Fakturujeme Vám je uvedené: „Umývadlová skrinka – materiál duby dyha, Poskytnutá zľava”), Faktúru č. 190100166 zo dňa 12.11.2019 na sumu 2566,19 € (v časti Fakturujeme Vám je uvedené: „Regále do špajze, materiál DTD biela mat, Regále do garáže, materiál DTD biela mat, Poskytnutá zľava”), Dodací list k faktúre č. 190100146 na sumu 892,60 € s dátumom dodania 24.09.2019 a Dodací list k faktúre č. 190100166 na sumu 2566,19 € s dátumom dodania 12.11.2019. Zároveň účastník konania zaslal Faktúru č. 190100171 zo dňa 21.11.2019 na sumu 900,00 € (v časti Fakturujeme Vám je uvedené: „Technická miestnosť, mat. korpus 18mm DTD biela mat, viditeľné boky MDF folia denim, mat. dvierok MDF folia denim tvar dvierok 31D”), Faktúru č. 200100014 zo dňa 24.02.2020 na sumu 830,57 € (v časti Fakturujeme Vám je uvedené: „Technická miestnosť 2. doplatok...Poskytnutá zľava za omeškanie”) a Dodací list k faktúre č. 200100014 na sumu 830,57 € s dátumom dodania 24.02.2020 (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 15.04.2021).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 98/2021 bolo dňa 15.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko vydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky č. 1/3/7/2019 zo dňa 03.07.2019 a písomné potvrdenie o prevzatí objednávky č. 3/21/11/2019 zo dňa 21.11.2019 (keďže k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie), ktoré neobsahovali údaje o čase zhotovenia diela, 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.

Zároveň bolo prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 98/2021 dňa 15.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej e-mailom zo dňa 11.11.2020 (príloha spotrebiteľského podnetu) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 15.04.2021 tvorí aj čestné prehlásenie zamestnanca účastníka konania, že bol dňa 13.11.2020 vyriešiť drobné nedostatky na nábytku u spotrebiteľa a GPS monitoring áut účastníka konania zo dňa 13.11.2020.

Inšpekčný záznam zo dňa 15.04.2021 bol zaslaný účastníkovi konania spolu so sprievodným listom zo dňa 16.04.2021, pričom účastníkovi konania bol doručený dňa 26.04.2021.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0026/04/21 zo dňa 10.08.2021, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 13.08.2021.

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.

Dňa 03.05.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu, v ktorom okrem iného uviedol, že v objednávkach č. 1/3/7/2019 a 3/21/11/2019 skutočne chýbala informácia ohľadom termínu dodania. Podotkol, že to bola chyba jeho bývalého zamestnanca, ktorý objednávku spracovával a účastník konania to neodkontroloval. Účastník konania si je vedomý svojej zodpovednosť. Ďalej uviedol, že do budúcnosti bude dávať väčší pozor na každú jednu objednávku, aby v nej nechýbali žiadne potrebné náležitosti, ako sú označenie predmetu diela, jeho rozsah, akosť, cena za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Taktiež uviedol, že všetky nedostatky odstránil, ktoré zákazník spomínal vo svojich e-mailoch, čo však nevie písomne preukázať, nakoľko dané e-maily nepovažoval za oficiálne nahlásenú reklamáciu. Podotkol, že ich vzťah so zákazníkom bol veľmi priateľský, ústretový a mnoho vecí sa riešilo prostredníctvom osobnej komunikácie, či už s montážnikmi alebo prostredníctvom jeho zamestnanca p. P., ktorý mal zákazku pridelenú. Účastník konania si nevie vysvetliť, čo spôsobilo takú obrovskú zmenu správania sa zákazníčky a prečo sa rozhodla podať sťažnosť na inšpekčné úrady. Ešte v novembri 2020 zákazníčka komunikovala ohľadom dodania ďalšej etapy nábytku. Od novembra 2020 podľa účastníka konania poškodzuje meno firmy na rôznych internetových fórach. Dôvodom je, že po 1,5 roku od montáže ich obvinila z poškodenia parkiet a žiadala finančnú náhradu vo výške 24 675 eur. V tomto neuspela a účastník konania jej žiadnu náhradu škody nezaplátil, nakoľko parkety nepoškodili. Neuspela ani v riešení tejto situácie prostredníctvom svojho právneho zástupcu, nakoľko boli jej obvinenia neoprávnené a nepravdivé. Záverom poznamenal, že berie na vedomie svoje pochybenie a podnikne kroky k tomu, aby sa už podobná situácia nezopakovala. Všetky reklamácie bude riešiť výlučne písomnou formou a ku

každej vyriešenej reklamácií bude vystavovať doklad o vyriešení reklamácie. Rovnako bude dozerat' na to, aby každá objednávka obsahovala všetky potrebné náležitosti v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 23.03.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uviedol, že spolupráca so spotrebiteľmi začala v januári 2019 na základe osobného stretnutia na výstave nábytku MODDOM v Bratislave, a to žiadosťou o návrh interiéru na mieru. Tým začala aj e-mailová komunikácia, ktorú účastník konania taktiež zaslal. V apríli si zákazníci objednali kuchynskú linku – objednávka č. 1/26/4/2019. Neskôr prišla ďalšia objednávka na drez, batériu a doplnky do kuchyne – Objednávka č. 1/3/7/2019 a následne ďalšia objednávka na nábytok. Všetky objednávky spolu s daňovými dokladmi účastník konania zaslal na I SOI v Nitre. V júli 2019 začali s montážou kuchynskej linky a následne až do novembra sa pokračovalo postupne s ostatnými nábytkami. Účastník konania podotkol, že ich vzťah so zákazníkom bol veľmi priateľský, ústretový a mnoho vecí sa riešilo prostredníctvom osobnej komunikácie, či už s montážnikmi alebo prostredníctvom jeho zamestnanca p. P., ktorý mal zákazku na starosť. Viackrát bol pozrieť aj na stavbe a ak vznikli nejaké drobné nedostatky, boli komunikované priamo s montážnikmi ešte počas priebehu montáže alebo s p. P. . Všetky tieto drobnosti boli ešte počas montáže vyriešené. Ďalej uviedol, že od začiatku boli voči zákazníkovi veľmi ústretoví, spravilo sa im kopec roboty, ktorá nebola ani nacenená (rôzne doobjednávky políc, ktoré im dali zadarmo, vynášania sedačky do domu, ktorá nebola zakúpená z ich firmy, prekladanie a vykladanie krabíc atď.). Podotkol, že ak aj prišlo k nejakému drobnému meškaniu, všetko bolo odkomunikované vopred so zákazníkom, nakoľko sa jednalo o novostavbu, na ktorej prebiehali aj ostatné dokončovacie práce. Termíny montáží sa komunikovali so zákazníkom a prispôbovali aktuálnej situácii na stavbe. Navyše za drobné meškание bola zákazníkovi uplatnená zľava vo výslednej faktúre. Zároveň uviedol, že nikdy im nebola podaná ani doručená oficiálna reklamácia od pani K. ani od pána K. . V predloženej e-mailovej komunikácii zákazník o žiadnej reklamácií nehovorí. V e-maile zo dňa 11.11.2020 s predmetom „K. nedorobky“ bolo uvedené nasledovné: „Dobry den, ohľadom spomínaných nedorobkov pripajam este jednu foto - je to suflik v kupelni, ktory vyzera vid foto - zodrata dyha (bolo to spomínané pred casom aj L). Dakujem zatiaľ“. Nakoľko zákazník oficiálnu reklamáciu neuplatňoval a daný e-mail nepovažujú za reklamáciu, nemajú o nej spísaný žiadny záznam. Napriek tomu daný problém dňa 13.11.2020 odstránili. V prílohe účastník konania zaslal čestné vyhlásenie pracovníkov, ktorá boli danú vec riešiť + posielam údaje z GPS monitoringu ich áut, kde je preukázateľné, že na danej adrese boli. Ešte raz podotkol, že všetky veci riešili promptne a bezúplatne, pričom mnohé z nich sa ich ani netýkali. Ako dôkaz o tom, že zákazníčka p. K. so svojim manželom musela byť s prácou spokojná, je nadviazanie ďalšej spolupráce – v júli 2020 oslovili účastníka konania so žiadosťou o návrh a realizáciu ďalšieho interiérového nábytku, o čom svedčí e-mailová komunikácia z obdobia od júla 2020 – december 2020. V tomto období prebiehala rozsiahla komunikácia, niekoľkokrát všetky ich návrhy prekresľovali podľa ich požiadaviek, viackrát preceňovali až sa dostali po finálny návrh a cenovú ponuku. Počas tejto doby sa p. K. ani raz nezmienila o nejakom probléme, naopak viackrát sa vyjadrovala v e-mailoch pozitívne a vyjadrovala spokojnosť s prácou. Dňa 20.11.2020 bola p. K. doručená cenová ponuka na navrhovaný nábytok od nového zamestnanca, na ktorú reagovala telefonicky so žiadosťou o osobné stretnutie ohľadom doriešenia reklamácie na parkety. Taktiež podotkol, že do tohto momentu p. K. nikdy osobne nestretol, okrem výstavy nábytku, ani raz ho osobne nekontaktovala, všetko riešila s p. P., ktorý už u nich v daný okamih nepracoval. Síce účastník konania celkom nerozumel o čo zákazníčke ide, nakoľko jej žiadne parkety nedodávali, no súhlasil s osobným stretnutím. Prizval na toto stretnutie aj svojho bývalého zamestnanca p. P., nakoľko doterajšiu komunikáciu viedol on, rovnako aj nástupcu p. P. . Na tomto stretnutí ich zákazníčka obvinila z poškodenia parkiet v jej rodinnom dome počas montáže – montáže prebehli od júla 2019 do februára 2020 a ohľadom poškodenia parkiet vraj ich firmu

informovala v novembri 2020. V e-mailovej komunikácii sa síce raz zmienila ohľadom poškodenia parkiet, avšak napísala iba že reklamáciu parkiet rieši s firmou, ktorá jej parkety dodala. Zároveň poznamenal, že parkety boli počas roka 3 krát opravované + 1x si p. K. zaplatila údajne reštaurátorskú firmu, ktorá parkety opravovala 4-tý krát. Výsledkom týchto opráv boli mastné fľaky na parketách v celom dome, ktoré údajne spôsobil zamestnanci účastníka konania pred 1,5 rokom. Navrhla finančnú kompenzáciu za poškodenie parkiet v sume 24 675 eur. Túto sumu ukázala v tabuľke, ktorú si sama vypracovala a kde zahrnula náklady ako odstránenie starých parkiet, kúpa nových parkiet, montáž nových parkiet, ako aj ubytovanie pre celú rodinu v Apartmáne Ponteo Rusovce počas trvania demontáže a montáže parkiet. Účastník konania jej slušne vysvetlil, že takúto požiadavku určite nebude akceptovať a že sa jej žiadnu náhradu škody nechystá uhradiť, nakoľko žiadne poškodenie nespôsobili. Na to povedala, že by sa mohli nejako dohodnúť napríklad aj s nábytkom, ktorý s ňou teraz 3 mesiace riešili a ktorý čistou náhodou vyšiel cenovo v podobnej sume, akú ona od požaduje ako náhradu škody. Účastníkovi konania z tohto vyplynulo, že má poškodené parkety, na ktoré jej dodávateľ neuznal reklamáciu a zákazníčka sa snažila nájsť spôsob, ako by to vyriešila. Vyhrážala sa, že ak jej nevyhovujú, bude to riešiť súdnou cestou. Dňa 15.01.2021 im bola doručená predžalobná výzva. Účastník konania to postúpil svojmu advokátovi. Pani K. neuspela ani v tomto riešení situácie a začala účastníkovi konania znepríjemňovať život prostredníctvom e-mailov a telefonátov. Zákazníčka sa v e-mailoch, ako aj v predžalobnej výzve vyjadрила, že pokiaľ nepristúpia na jej požiadavku a nevyplatia jej náhradu škody vo výške 24 675 eur, bude komunikovať svoje negatívne skúsenosti cez televízne, online a tlačové médiá, dopytové stránky, obchodných partnerov, architektov v Slovenskej republike aj v zahraničí a že bude zvažovať zaslanie zákonom daných možností podania podnetu na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ako aj ďalšie inštitúcie ako Daňový úrad a podobne. Od januára účastníkovi konania pribúdajú negatívne recenzie na internetových stránkach a taktiež bol doručený podnet na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Viackrát p. K. kontaktovala účastníka konania z cudzích telefónnych čísiel, posielala výhražné sms, aby jej zaplatil 5000 eur za nedodané služby. Podľa účastníka konania však mala všetky objednávky komplet dodané, namontované a aj ich bez problémov do dnešného dňa používa. Záverom účastník konania uviedol, že ho daná situácia nesmierne mrzí, nakoľko sú rodinná firma s dlhšou tradíciou, ku každému zákazníkovi sa snažia pristupovať s čo najväčšou pokorou, plným servisom a kvalitou výrobkov a služieb. Investovali nemalé finančné prostriedky do nových technológií, neustále sa snažia napredovať a zlepšovať, o čom svedčia aj ocenenia získané na výstavách nábytku.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania mal spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenia o prevzatí objednávok 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 č. 1/3/7/2019 zo dňa 03.07.2019 a písomné potvrdenie o prevzatí objednávky č. 3/21/11/2019 zo dňa 21.11.2019, ktoré neobsahovali údaje o čase zhotovenia diela.

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. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že spotrebiteľ si predmetnú reklamáciu uplatnil e-mailom zo dňa 11.11.2020, pričom poukázal na konkrétny nedostatok, keď uviedol, že „...ohľadom spomínaných nedorobkov pripajam este jednu foto - je to suflík v kupelni, ktorý vyzerá vid foto - zadržaná dyha...”. Zároveň je potrebné uviesť, 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 nebol vydaný písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa 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. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

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

Zároveň 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

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 15.04.2021, 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 prihladnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie 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 objednávok 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 č. 1/3/7/2019 zo dňa 03.07.2019 a písomné potvrdenie o prevzatí objednávky č. 3/21/11/2019 zo dňa 21.11.2019 neobsahovalo údaj o čase zhotovenia diela. 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. Čas zhotovenia diela je jednou z taxatívne stanovených náležitostí písomného potvrdenia o prevzatí objednávky.

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 predávajúceho 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.

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

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

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

**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/0052/04/20

V Nitre dňa 14. 09. 2021

## 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. f) a § 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 29. 09. 2020 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 521/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na Nitrianskej ulici č. 51 – 53 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytového domu nepredložil v termíne do 30. 11. 2019 vlastníkom bytov ročný plán opráv na nasledujúci rok 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;

ďalej v čase kontroly dňa 29. 09. 2020 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 521/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na Nitrianskej ulici č. 51 – 53 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytového domu predložil v



termíne do 31. 05. 2020 vlastníkom bytov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok 2019 týkajúcej sa domu, ktorá ale neobsahovala údaje o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou 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;

ďalej v čase kontroly dňa 29. 09. 2020 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 521/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na Nitrianskej ulici č. 51 – 53 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytového domu nepreukázal ani jedno zvolanie schôdze vlastníkov bytov v roku 2019 v zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. f), vyššie cit. zákona č. 182/1993 Z. z.,

### **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 v o v ý š k e € 600,-** (slovom šesťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK578180000007000065068, VS – 00520420.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 10. 09. 2020 a dňa 29. 09. 2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v sídle spoločnosti – **Občianske bytové družstvo, MDŽ č. 1, Šurany.**

V čase kontroly dňa 29. 09. 2020 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 521/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na Nitrianskej ulici č. 51 – 53 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytového domu nepredložil v termíne do 30. 11. 2019 vlastníkom bytov ročný plán opráv na nasledujúci rok 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 29. 09. 2020 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 521/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na Nitrianskej ulici č. 51 – 53 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytového domu predložil v termíne do 31. 05. 2020 vlastníkom bytov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok 2019 týkajúcej sa domu, ktorá ale neobsahovala údaje o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou 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 29. 09. 2020 bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania pri prešetrení podnetu č. 521/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na Nitrianskej ulici č. 51 – 53 v Šuranoch nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko ako správca bytového domu nepreukázal ani jedno zvolanie schôdze vlastníkov bytov v roku 2019 v zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. f), vyššie cit. zákona č. 182/1993 Z. z..

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 1 písm. h), 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 30. 07. 2021, naša zn. P/0052/04/20, poslané oznámenie o začatí správneho konania do elektronickej schránky účastníka konania. Tento list účastník konania prevzal 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 15. 08. 2021, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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 elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1, zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronicke 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 elektronicke 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, elektronicke úradná správa, vrátane všetkých elektronicke dokumentov, sa považuje za doručenu, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke 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 navrhne výšku tvorby fondu prevádzky údržby a opráv domu na kalendárny rok.

V zmysle ustanovenia § 8b ods. 1 písm. f), vyššie cit. zákona č. 182/1993 Z. z., pri správe domu je správca povinný zvolať schôdzu vlastníkov podľa potreby, najmenej raz za rok, alebo keď o to požiadajú vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome, ktorí majú aspoň štvrtinu hlasov (ďalej len „štvrtina vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome“).

Správny orgán zároveň poznamenáva, že účastník konania zodpovedá 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.

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 uvedenej kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 29. 09. 2020, 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 nesplnil 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.

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.