

Číslo: P/0058/04/25

Dňa: 02.03.2026

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **BAU holding - rodinné domy, s. r. o.**
sídlo: **Výstavná 651/37, 949 01 Nitra**
IČO: **46 281 568**

právne zastúpenému: **PRIKOPALEGAL s.r.o. so sídlom Medzilaborecká 143/23, 821 01 Bratislava, IČO: 56 647 417**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 08.01.2025 a ukončeného dňa 11.02.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bol zameraný na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu č. 559/OMP/2024,

pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024, v zmysle ktorého *predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách*, keď pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že:

- v zmluve o dielo č. 1062023, ktorú spotrebiteľ elektronicky odsúhlasil dňa 24.10.2023, účastník konania zakotvil v čl. I nasledovnú zmluvnú podmienku: „*Podľa ustanovení § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení bola dnešného dňa medzi zmluvnými stranami uzatvorená nasledovná Zmluva o dielo č. 1062023...*“ a v čl. XII. v ods. 12.7 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „*Strany sa v zmysle § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že ich záväzkový vzťah sa spravuje Obchodným zákonníkom*“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko úprava práv a povinností zmluvných strán, z ktorej jednou je spotrebiteľ, v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka, je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami účastníkov zmluvy v neprospech spotrebiteľa; snaha použiť pri tejto zmluve

ustanovenia Obchodného zákonníka naráža na prednosť Občianskeho zákonníka a vykonávacích predpisov k nemu, nakoľko ide o spotrebiteľskú zmluvu,

- v prílohe č. 1 k zmluve o dielo č. 1062023 (Všeobecné záväzné podmienky zhotoviteľa pre realizáciu) účastník konania zakotvil v čl. VIII v ods. 8.6 nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ berie na vedomie, že vady a nedostatky diela existujúce pri prevzatí diela je si povinný uplatniť ich odstránenie pri prevzatí diela a to formou zápisu do preberacieho protokolu. Neskôr uplatňované odstránenie závad, neuplatnené pri prevzatí diela, nie je zhotoviteľ povinný akceptovať“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 3 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Zjavné vady je možné reklamovať iba v rámci preberacieho konania, pričom ich je možné uplatniť najneskôr zápisom do odovzdávacieho protokolu. Za zjavné možno považovať vady, ktoré sa dajú zistiť už pri bežnej prehliadke, a to bez osobitných odborných znalostí, najmä praskliny, stekance, škrabance, nerovnosti povrchov (tieto spolu ako „optické vady“), chýbajúce alebo nefunkčné súčasti diela, a pod. Zjavné vady uplatnené neskôr ako v odovzdávacom protokole sa považujú vždy za neodôvodnenú reklamáciu, za ktorú zhotoviteľ nezodpovedá“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 4 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Po odovzdaní diela je možné reklamovať výlučne skryté vady diela, ktoré nemohli byť pri obvyklej miere opatrnosti objednávateľa zistené preberacom konaní alebo sa prejavili neskôr“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 6 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ je povinný reklamovať zjavné vady najneskôr do ukončenia preberacieho konania, skryté vady diela/časti diela u zhotoviteľa najneskôr do 24 hodín potom, čo sa o nich dozvedel, alebo mohol dozvedieť, inak objednávateľovi zaniká právo voči zhotoviteľovi na bezplatné odstránenie vady diela/časti diela. Posledný dňom pre uplatnenie záruky je posledný deň záručnej doby, avšak len za podmienky dodržania včasného oznámenia podľa prechádzajúcej vety“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 8 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ nemá právo uplatniť záruku za vady, na ktoré bol zhotoviteľom v čase uzatvorenia zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť. Objednávateľ nemá právo uplatniť si záruku za vady, ktoré vznikli z iných dôvodov ako z dôvodov na strane zhotoviteľa v čase omeškania objednávateľa s prevzatím diela“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 9 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ nemá právo uplatniť záruku na vady prasknutia/rozbitia sklenej výplne okna, ak k prasknutiu/rozbitiu došlo po prevzatí diela objednávateľom“ a zároveň v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 3 (Zánik nároku na uplatnenie záruky) v ods. 1 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Nárok na uplatnenie záruky u zhotoviteľa objednávateľom tiež zaniká...“, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom do 30.06.2024, nakoľko uvedené podmienky obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, pričom až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti,

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 účinnom do 30.06.2024 pokutu vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 08.01.2025, doručenej účastníkovi konania dňa 09.01.2025, bol inšpektormi SOI začatý výkon dohľadu na diaľku, ukončený dňa 11.02.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bol zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 559/OMP/2024. Inšpekčný záznam zo dňa 11.02.2025 bol elektronicky doručený právnomu zástupcovi účastníka konania dňa 17.02.2025.

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania v zmluve o dielo č. 1062023, ktorú spotrebiteľ elektronicky odsúhlasil dňa 24.10.2023, zakotvil v čl. I nasledovnú zmluvnú podmienku: „Podľa ustanovení § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení bola dnešného dňa medzi zmluvnými stranami uzatvorená nasledovná Zmluva o dielo č. 1062023...“ a v čl. XII. v ods. 12.7 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Strany sa v zmysle § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že ich záväzkový vzťah sa spravuje Obchodným zákonníkom“, čím účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko úprava práv a povinností zmluvných strán, z ktorej jednou je spotrebiteľ, v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka, je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami účastníkov zmluvy v neprospech spotrebiteľa; snaha použiť pri tejto zmluve ustanovenia Obchodného zákonníka naráža na prednosť Občianskeho zákonníka a vykonávacích predpisov k nemu, nakoľko ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Ďalej bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že účastník konania v prílohe č. 1 k zmluve o dielo č. 1062023 (Všeobecné záväzné podmienky zhotoviteľa pre realizáciu) zakotvil v čl. VIII v ods. 8.6 nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ berie na vedomie, že vady a nedostatky diela existujúce pri prevzatí diela je si povinný uplatniť ich odstránenie pri prevzatí diela a to formou zápisu do preberacieho protokolu. Neskôr uplatňované odstránenie závad, neuplatnené pri prevzatí diela, nie je zhotoviteľ povinný akceptovať“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 3 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Zjavné vady je možné reklamovať iba v rámci preberacieho konania, pričom ich je možné uplatniť najneskôr zápisom do odovzdávacieho protokolu. Za zjavné možno považovať vady, ktoré sa dajú zistiť už pri bežnej prehliadke, a to bez osobitných odborných znalostí, najmä praskliny, stekance, škrabance, nerovnosti povrchov (tieto spolu ako „optické vady“), chýbajúce alebo nefunkčné súčasti diela, a pod. Zjavné vady uplatnené neskôr ako v odovzdávacom protokole sa považujú vždy za neodôvodnenú reklamáciu, za ktorú zhotoviteľ nezodpovedá“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 4 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Po odovzdaní diela je možné reklamovať výlučne skryté vady diela, ktoré nemohli byť pri obvyklej miere opatrnosti objednávateľa zistené preberacom konaní alebo sa prejavili neskôr“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 6 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ je povinný reklamovať zjavné vady najneskôr do ukončenia preberacieho konania, skryté vady diela/časti diela

u zhotoviteľa najneskôr do 24 hodín potom, čo sa o nich dozvedel, alebo mohol dozvedieť, inak objednávateľovi zaniká právo voči zhotoviteľovi na bezplatné odstránenie vady diela/časti diela. Posledný dňom pre uplatnenie záruky je posledný deň záručnej doby, avšak len za podmienky dodržania včasného oznámenia podľa prechádzajúcej vety“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 8 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ nemá právo uplatniť záruku za vady, na ktoré bol zhotoviteľom v čase uzatvorenia zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť. Objednávateľ nemá právo uplatniť si záruku za vady, ktoré vznikli z iných dôvodov ako z dôvodov na strane zhotoviteľa v čase omeškania objednávateľa s prevzatím diela“, ďalej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 9 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Objednávateľ nemá právo uplatniť záruku na vady prasknutia/rozbitia sklenej výplne okna, ak k prasknutiu/rozbitiu došlo po prevzatí diela objednávateľom“ a zároveň v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 3 (Zánik nároku na uplatnenie záruky) v ods. 1 zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Nárok na uplatnenie záruky u zhotoviteľa objednávateľom tiež zaniká...“, keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „Občiansky zákonník“), nakoľko uvedené podmienky obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, pričom až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo právnomu zástupcovi účastníka konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0058/04/25 zo dňa 19.12.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo právnomu zástupcovi účastníka konania doručené dňa 03.01.2026.

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 pracovných 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 Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené dňa 11.01.2026. Vo vyjadrení účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu uvádza, že SOI pravdepodobne opomenula skutočnosť vyplývajúcu priamo z judikatúry najmä čo sa týka dokazovania a zároveň poukazuje na § 3 ods. 5 Správneho poriadku. Podotýka, že riadne objasnenie faktov, resp. skutočností súvisiacich s predmetom konania prispieva veľkou mierou k správnosti rozhodnutia aj z právnej stránky. Z judikatúry Najvyššieho súdu SR, sp. zn. 4 Sž 63/1995: „Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní zakotvuje základné zásady správneho konania. V ich rámci je povinnosťou správneho orgánu spoľahlivo zistiť skutočný stav veci (§ 3 ods. 4, § 32 ods. 1) a po náležitom

vyhodnotení vykonaného dokazovania (§ 34 ods. 5) v súlade so zákonom a spoľahlivo zisteným stavom veci rozhodnúť (§ 46)“. Ďalej z judikatúry Najvyšší súd SR, sp. zn. 6 SŽ 75/2001: „V zmysle § 3 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) [ďalej len „zákon č. 71/1967 Zb.“], upravujúceho základné pravidlá konania, rozhodnutie správnych orgánov musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci. Konanie treba viesť tak, aby posilňovalo dôveru občanov v správnosť rozhodovania, aby prijaté rozhodnutia boli presvedčivé a viedli občanov a organizácie k dobrovoľnému plneniu ich povinnosti (§ 3 ods. 4). Podľa § 32 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. správny orgán je povinný zistiť presne a úplne skutočný stav veci a za tým účelom si obstaráť potrebné podklady pre rozhodnutie. Pritom nie je viazaný len návrhmi účastníkov konania. Podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci a musí obsahovať predpísané náležitosti. Podľa § 47 ods. 2 citovaného zákona výrok obsahuje rozhodnutie vo veci s uvedením ustanovenia právneho predpisu, podľa ktorého sa rozhodlo, prípadne aj rozhodnutie o povinnosti nahradiť trovy konania. Pokiaľ sa v rozhodnutí ukladá účastníkovi konania povinnosť na plnenie, správny orgán určí pre ňu lehotu; lehota nesmie byť kratšia, ako ustanovuje osobitný právny predpis.“ Súčasne poukazuje na § 32 Správneho poriadku. K podmienke, v zmysle ktorej bola zmluva uzatvorená v zmysle § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka uvádza, že vzhľadom k tomu, že klient disponuje viacerými verziami zmluvy o dielo je možné, že pri uzatvorení tejto zmluvy obchodný zástupca použil zmluvu na B2B, resp. v pôvodnej verzii zmluvy bola chyba s odkazom na nesprávny zákon. Čo nemení nič na skutočnosti, ako píše SOI, že každá zmluva v ktorej vystupuje spotrebiteľ sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Chybu v písaní a počítaní/pochybenie obchodného zástupcu nemožno považovať za úmyselné obchádzanie zákona, nakoľko samotný zákonodarca ustanovil automatickú prednosť právnych predpisov týkajúcu sa spotrebiteľských zmlúv. Vzhľadom k vyššie uvedenému považuje tvrdenie SOI: „*keď uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko úprava práv a povinností zmluvných strán, z ktorej jednou je spotrebiteľ, v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka, je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami účastníkov zmluvy v neprospech spotrebiteľa*“ za zbytočné a účelové, nakoľko ako bolo uvedené vyššie v prípade spotrebiteľskej zmluvy sa automaticky uplatňuje Občiansky zákonník, a teda sa nejedná o „značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán“ tak ako to uvádza SOI.

K podmienke zakotvenej v prílohe č. 1 k zmluve o dielo č. 1062023 (Všeobecné záväzné podmienky zhotoviteľa pre realizáciu) v čl. VIII v ods. 8.6 uvádza, že objednávateľ je povinný si uplatniť vady pri prevzatí diela, takýmto počínom sa zabezpečí rýchle a flexibilné zistenie vady/nedostatku vytknutého objednávateľom. Druhá veta hovorí o tom, že v prípade ak objednávateľ si neuplatní pri prevzatí diela závady nie je zhotoviteľ povinný ich akceptovať. To však neznamená, že ich neakceptuje, práveže len dáva do pozornosti možnosť neakceptovania takýchto závad, a to z dôvodu, že spotrebiteľia úmyselne hľadajú závady po odovzdaní diela (ktoré si veľakrát spôsobia sami, zlým nesprávnym používaním diela prípadne za účelom vymoženia finančného plnenia od zhotoviteľa (ako je tomu v tomto prípade)).

K podmienke zakotvenej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 3 uvádza, že uplatnením si zjavnej vady má predchádzať zdĺhavému reklamačnému procesu nakoľko zjavné vady na stenách: praskliny, škrabance atď... sú vidieť voľným okom. Posledná veta hotoví o tom, že po odovzdaní diela sa považujú vždy za neodôvodnenú reklamáciu, a to z dôvodu, že spotrebiteľ zlým užívaním diela častokrát spôsobí škrabance, praskliny atď... napr. pri inštalácii nábytku/príslušenstva a následne žiada opravu stien, ktoré neboli vadné pri odovzdaní diela. Táto podmienka chráni zhotoviteľa pred účelovým reklamovaním zjavných väd diela po

odovzdaní spôsobených samotným spotrebiteľom. Daná podmienka je štandardná podmienka v zmluvách o dielo na výstavbu rodinných domov čo preukazuje aj samotná prax.

K podmienke zakotvenej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 4 uvádza, že vyššie uvedená zmluvná podmienka nadväzuje na zjavné vady (vysvetlené vyššie), ktoré sa majú uplatňovať pri prevzatí diela. Skryté vady sú napr. vady ktoré nemohol spotrebiteľ zistiť pri prevzatí diela napr. prasklina potrubia v sprchovom kúte.

K podmienke zakotvenej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 6 uvádza, že lehota 24 hodín je určená z dôvodu, ochrany majetku a zdravia spotrebiteľa. Po lehote 24 hodín nezaniká právo na odstránenie vady ako také ale len bezplatné odstránenie, a to opäť z praktického dôvodu aby bol objednávateľ „prinútený“ daný havarijný stav riešiť okamžite a nie až po čase kedy sa z „malej závady“ stane, že dielo nie je spôsobilé na užívanie.

K podmienke zakotvenej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 8 uvádza, že vyššie uvedená podmienka hovorí o tom, že iba vady diela, ktoré zhotoviteľ je možné reklamovať ostatné vady nie je možné reklamovať u zhotoviteľa. Určité časti diela sú zhotovované subdodávkou, ktorá za ne riadne zodpovedná (napr. komín). Predmetné ustanovenie vychádza z Občianskeho zákonníka, kto spôsoby škodu je povinný ju odstrániť.

K podmienke zakotvenej v prílohe č. 4 k zmluve o dielo č. 1062023 (Reklamačný protokol) v čl. 2 v ods. 9 uvádza, že k tomuto nie je čo dodať nakoľko je zrejmé, že ak dôjde k prasknutiu/rozbitiu po prevzatí diela objednávateľom nemôže zhotoviteľ zodpovedať za túto škodu nakoľko nebola spôsobená ním ale užívaním diela objednávateľom.

Účastník konania okrem toho, že nesprávne uviedol zákon, podľa ktorého sa spravuje zmluvná dokumentácia žiadnym iným spôsobom neporušil práva spotrebiteľa, čo jednoznačne vyvracia vyššie. Zároveň účastník konania uvádza, že po odovzdaní diela objednávateľovi prebieha množstvo ďalších stavebných, čistiacich a iných činností, ktoré si objednávateľ zabezpečuje samostatne, prípadne svojpomoc súčinnosti zhotoviteľa a pri týchto stavebných činnostiach opakovane dochádza k poškodeniu zhotoveného a odovzdaného diela činnosťou objednávateľa a ďalších dodávateľov. Vzhľadom k tomu uvádza, že zhotoviteľ nie je povinný vykonávať v rámci záruky opravy poškodenia diela nespôsobené zhotoviteľom.

Spotrebiteľ má právo počas realizácie výstavby diela namietat', pripomienkovať, reklamovať postup zhotoviteľa a to písomne do formuláru o vykonaní kontroly resp. do elektronického stavebného denníka. Daný formulár slúži ako podklad k okamžitej reklamácií pri realizácii samotného diela. Spotrebiteľ má zároveň možnosť byť prítomný pri kontrole stavieb vykonaných stavebným dozorom tieto kontroly sa vykonávajú min. 8 krát počas realizácie stavby. Samotný stavebný dozor je zapísaný v komore stavebných dozorov. Samotný dozor vykonáva dohľad nad stavbou ešte pred samotným odovzdaním stavby spotrebiteľovi a autorizuje správnosť technického a materiálneho postupu. Týmto krokom je zabezpečený odborný a nezáujatý dohľad počas celej realizácie stavby osobou na to oprávnenou až do protokolárneho odovzdania diela spotrebiteľovi. Takže je nesporné, že spotrebiteľ má možnosť počas celej realizácie diela byť prítomný na kontrolných dňoch, má právo sa vyjadriť namietat' prípadne sa dopytovať odbornej osoby na postup, zároveň o každom kontrolnom dni je spísaný odborný záznam, ktorý podpisuje stavebný dozor a spotrebiteľ. Účastník konania ďalej uvádza, že každý spotrebiteľ má právo sa vždy vyjadriť (písomne dať pripomienky) k zmluvnej dokumentácii, ktorá okrem iného zahŕňa aj ustanovenia o reklamácií. Napriek tomu, že účastník konania postupuje nad rámec všeobecne záväzných právnych predpisov je podľa právneho zástupcu účastníka konania zarážajúce, že bolo začaté konanie o priestupku.

Záverom uvádza, že SOI v danom konaní, nekoná v zmysle Správneho poriadku, priam naopak koná primárne za účelom „nájdenia“ nedostatku na strane účastníka konania. Napriek tomu, že počas doterajšieho konania bol účastník konania súčinný vo všetkých smeroch. Odôvodnenia SOI v oznámení o začatí správneho konania s „vypichnutím“ určitých viet, odsekov prípadne slov z celej zmluvnej dokumentácie považuje za účelové hľadanie viny na strane účastníka konania bez toho, aby SOI zobrala do úvahy konanie spotrebiteľky v danej veci. V prípade ak SOI udelí pokutu, účastník konania bude nútený podniknúť všetky právne kroky za účelom ochrany dobrého obchodného mena. Zároveň účastník konania žiada, pred vydaním rozhodnutia SOI o možnosť sa vyjadriť aj osobne na príslušnej obchodnej inšpekcii, tak aby mohol uviesť všetky relevantné informácie: (i) o tom, ako sú chránené práva spotrebiteľov nad rámec samotnej zákonnej úpravy, (ii) o jednotlivých postupoch, ktoré sú účastníkom konania aplikované v špecifickom segmente, akým je stavebníctvo.

Dňa 11.03.2025 a zároveň 17.03.2025 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie k inšpekčnému záznamu. Účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu vo vyjadrení okrem iného uviedol, že závery ohľadom neprijateľných zmluvných podmienok považuje za predčasné, keďže závery boli prijaté ešte predtým ako bol objektívne zistený skutkový stav, čím je narušený princíp objektívnosti konania. Účastník konania konal vždy v súlade so zákonom a poskytol objednávateľovi jasné a transparentné podmienky týkajúce sa reklamácií, záruky a riešenia akýchkoľvek problémov v súvislosti s realizovaným dielom. Všetky zmluvné podmienky sú v súlade so zákonnými požiadavkami, a to aj vzhľadom na ochranu práv spotrebiteľa. Zmluva bola uzatvorená podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka, keďže zmluva o dielo spadá pod tento právny rámec, dojednané podmienky žiadnym spôsobom nespôsobujú porušenie práv spotrebiteľa. Pri posudzovaní zmluvy je potrebné vychádzať z jej obsahu, pričom SOI neskúmala, či predmetná zmluva vznikla na základe dohody oboch strán. Dodal, že zmluva bola uzavretá medzi podnikateľom a spotrebiteľom, pričom všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa boli dodržané a nevidí žiadny dôvod na považovanie predmetných podmienok za neprijateľné. Celý proces uzatvárania zmluvy so spotrebiteľom bol podľa účastníka konania transparentný a vyvážený. Ďalej poukázal na § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa; to neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané. Podľa účastníka konania SOI vôbec neskúmala, či spotrebiteľ nebol zároveň v procese vyjednávania podmienok zmluvy zastúpený advokátom, teda osobou, ktorá mala v prípade nezrovnalosti či nesúlady s konkrétnymi ustanoveniami zmluvy, riadne svojho klienta poučiť o význame a samozrejme navrhnúť aj inú úpravu zmluvy, či jednotlivých ustanovení. Uvedená skutočnosť nebola pri zisťovaní skutkového stavu nijako zohľadnená, čím bol podľa účastníka konania nedostatočne zistený skutkový stav potrebný na riadne a objektívne posúdenie veci. Závery v inšpekčnom zázname teda vychádzajú z nedostatočne zisteného skutkového stavu a nemôžu byť ultimátnym zistením akéhokoľvek porušenia zákona zo strany účastníka konania či tvrdením o tom, že v zmluve boli použité neprijateľné zmluvné podmienky. Podľa účastníka konania nedošlo k porušeniu žiadnych právnych predpisov.

Dňa 14.01.2025 a zároveň 15.01.2025 účastník konania prostredníctvom právneho zástupcu doručil na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zmluvu o dielo č. 1062023 vrátane príloh a dodatkov, fotokópiu evidencie reklamácií za rok 2024 – e-mailová komunikácia so spotrebiteľkou, fotokópiu časti technickej dokumentácie, rozpočtovej kalkulácie, resp. inej dokumentácie odovzdanej spotrebiteľke preukazujúcej, že odkvapové rúry neboli súčasťou zmluvy

o dielo č. 1062023 a vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu. Vo vyjadrení poukázal na § 3 ods. 4 správneho poriadku a uviedol, že predmetné ustanovenie v sebe subsumuje niekoľko zásad správneho konania. Je to čiastočne premietnutie zásady dobrej správy do Správneho poriadku, zásada časovej primeranosti konania a zásada výberu optimálnych nástrojov správneho konania. Z druhej vety citovaného ustanovenia vyplýva preferenčný režim riešenia vecí iným prostriedkom ako autoritatívnym rozhodnutím správneho orgánu (zásada zmierného vybavenia vecí). Skutočnosť, že správny orgán sa má svedomite a zodpovedne zaoberať každou vecou má dva rozmery. Prvým je to, že konanie správneho orgánu má byť v súlade so zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi, čo je tzv. minimálny rozmer tejto zásady. Súčasťou tejto zásady je aj to, aby samotný rozhodovací proces ako myšlienkové pochody zamestnanca správneho orgánu bol logický a odôvodnený. Správny orgán má podľa tejto zásady venovať primeranú pozornosť nielen tým veciam, v ktorých rozhoduje v merite veci, ale aj zodpovedne a svedomite sa zaoberať aj inými vecami. Cieľom správneho konania má byť primárne vybavenie vecí, čím je potrebné rozumieť rozhodnutie správneho orgánu vo veci tak, aby toto bolo zákonné, efektívne, spravodlivé, prípadne také uskutočnenie procesného úkonu, ktoré v konečnom dôsledku bude zárukou zákonného, efektívneho, spravodlivého rozhodnutia vo veci. Ďalej cituje § 3 ods. 5 Správneho poriadku a poukazuje na judikatúru Najvyššieho súdu SR, sp. zn. 4 SŽ 63/1995, sp. zn. 6 SŽ 75/2001, sp. zn. 8Sžp/1/2010, sp. zn. 2Sžp/16/2011 a ustanovenia § 32, § 46, § 47 ods. 2 Správneho poriadku.

V súvislosti s vyššie uvedenými vyjadreniami správny orgán uvádza, že sa nestotožňuje s právnym názorom účastníka konania a jeho právneho zástupcu, že nedošlo k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. Správny orgán zároveň odmieta akúkoľvek účelovosť svojho konania s cieľom „nájdania“ nedostatku, tak ako sa naznačuje vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania účastníka konania a jeho právny zástupca. Posúdením zmluvy o dielo č. 1062023 vrátane jej príloh, a jej porovnaním so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré upravujú obsah spotrebiteľských zmlúv a ochranu spotrebiteľa (najmä zákon č. 250/2007 Z. z., Občiansky zákonník), bol inšpektormi SOI jednoznačne zistený rozpor zmluvných podmienok špecifikovaných vo výrokovej časti tohto rozhodnutia s platnými právnymi predpismi. Predmetom výkonu dohľadu SOI je porovnávanie zisteného skutkového stavu so stavom požadovaným právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok vykonaného dohľadu, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu zo dňa 11.02.2025 je zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Inšpektori SOI postupovali pri výkone dohľadu v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Výkon dohľadu bol uskutočnený štandardným postupom súladným so všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi právomoci SOI. O výsledku vykonaného dohľadu bol účastník konania riadne oboznámený, keď inšpekčný záznam zo dňa 11.02.2025 bol právnomu zástupcovi účastníka konania doručený dňa 17.02.2025. Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 11.02.2025, ako výsledku vykonaného dohľadu. Zároveň je potrebné uviesť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona

objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

Správny orgán zdôrazňuje, že úprava práv a povinností zmluvných strán, z ktorej jednou je spotrebiteľ, v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka, zapríčiňuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a jednostranne znevýhodňuje spotrebiteľa. Snaha použiť pri tejto zmluve ustanovenia Obchodného zákonníka naráža na prednosť Občianskeho zákonníka a vykonávacích predpisov k nemu, nakoľko ide o spotrebiteľskú zmluvu. Posudzované zmluvné podmienky sú založené na priamom rozpore s ustanovením § 52 ods. 2 a § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka, pričom spotrebiteľ sa ňou vopred vzdáva svojich práv na priaznivejšiu právnu úpravu podľa Občianskeho zákonníka a zároveň si zhoršuje svoje zmluvné postavenie. V zmysle § 2 ods. 3 Občianskeho zákonníka účastníci občianskoprávných vzťahov si môžu vzájomné práva a povinnosti upraviť dohodou odchyľne od zákona, ak to zákon výslovne nezakazuje a ak z povahy ustanovení zákona nevyplýva, že sa od neho nemožno odchyliť. V zmysle § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Predmetné zmluvné podmienky sú v rozpore s ustanovením § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka, keďže zákon vyžaduje prednostné použitie ustanovení Občianskeho zákonníka upravujúcich právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, ak je to na prospech spotrebiteľa a nie prednostné použitie ustanovení Obchodného zákonníka. Zároveň použitie právnej úpravy Obchodného zákonníka prichádza do úvahy prioritne len vtedy, ak ide o zmluvu medzi podnikateľmi a zmluva je zameraná na podnikateľskú činnosť, nie ak ide o štandardný spotrebiteľský vzťah tak, ako je to aj v predmetnom prípade.

V súvislosti s podmienkami vyhodnotenými ako podmienky obmedzujúce práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, správny orgán zdôrazňuje, že uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto ak sa na diele vyskytnú vady, spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť za vady počas plynutia záručnej doby. Podľa § 645 ods. 1 Občianskeho zákonníka: *„Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vec zhotovená na zákazku pri prevzatí objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Rovnako zodpovedá za to, že vec má vlastnosti, ktoré si objednávateľ pri zákazke vymienil.“* Správny orgán považuje za dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie. Až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti. V tejto súvislosti správny orgán poznamenáva, že vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje ani neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. V prípade, že predávajúci dospeje k záveru, že za vady nezodpovedá, môže reklamáciu zamietnuť.

Ďalej správny orgán uvádza, že Občiansky zákonník, ale aj zákon č. 250/2007 Z. z. jasne zakotvujú ochranu spotrebiteľa pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami. Účastník konania formulovaním vyššie popísaných zmluvných podmienok, ktoré boli v rozpore so zákonom, spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech

spotrebiteľa. Pre zdeklarovanie protiprávneho konania je irelevantné, či so zákonom nesúladne zmluvné podmienky, účastník konania aj uplatnil v praxi voči spotrebiteľom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Pri právnej úprave spotrebiteľských zmlúv sa totiž vychádza zo zásady ochrany spotrebiteľa ako tzv. slabšej zmluvnej strany a neprípustnosti zneužívania monopolného postavenia dodávateľov ako tzv. silnej zmluvnej strany. Postavenie slabšej zmluvnej strany vyplýva zo skutočnosti, že spotrebiteľ nemá možnosť individuálne ovplyvniť obsah zmluvy vopred pripravenej dodávateľom. Vychádza sa tiež z toho, že spotrebiteľ dobromyseľne uzaviera zmluvu a právom očakáva, že dodávateľ ako odborník a „profesionálne znalý podnikateľ“ dodáva tovar alebo služby so zárukou kvality. V prípade pochybností, či sporu musí účastník konania ako dodávateľ preukázať, že zmluvné podmienky boli dohodnuté individuálne. Ak to nepreukáže, platí, že neboli individuálne dojednané. V prípade, ak účastník konania namieta, že spotrebiteľ má možnosť sa so zmluvou vopred oboznámiť, a že zmluvy účastníka konania nie sú formuláre, je povinný podľa ustanovenia § 53 ods. 3 Občianskeho zákonníka uvedené tvrdenie preukázať. Účastník konania však žiadnym spôsobom jednoznačne a nespochybniteľne nepreukázal, že zmluvné podmienky boli dohodnuté individuálne, tzn. správny orgán má za to, že neboli individuálne dojednané. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona 250/2007 Z. z. Zakotvením neprijateľných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy došlo k naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu postihovaného v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. Zároveň správny orgán poznamenáva, že predmetom správneho konania nie je reklamácia zo dňa 03.05.2024.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.*“

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka: „*Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.*“

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka: „*Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.*“

Podľa § 53 ods. 2 Občianskeho zákonníka: „*Za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah.*“

Podľa § 53 ods. 3 Občianskeho zákonníka: „*Ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.*“

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka: „*Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.*“

Podľa § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka: „*Neprijateľné podmienky upravené v spotrebiteľských zmluvách sú neplatné.*“

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka: „*Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.*“

V súvislosti s návrhom účastníka konania o vykonanie ústneho pojednávania, správny orgán poukazuje na ustanovenie § 21 ods. 1 prvá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého „*Správny orgán nariadi ústne pojednávanie, ak to vyžaduje povaha veci, najmä ak sa tým prispeje k jej objasneniu, alebo ak to ustanovuje osobitný zákon.*“ Z dikcie zákona vyplýva, že ústne pojednávanie sa musí uskutočniť len vtedy, ak to ustanovuje osobitný zákon alebo správny orgán ústne pojednávanie nariadi. Na konanie o správnom delikte účastníka konania sa vzťahuje osobitný zákon – zákon č. 250/2007 Z. z., ktorý povinnosť nariadiť ústne pojednávanie správnomu orgánu neukladá a subsidiárne Správny poriadok, ktorý vyžaduje pojednávanie nariadiť len ak to vyžaduje povaha veci, pričom nariadenie ústneho pojednávania v prípadoch, kedy vzhľadom na dostatočne zistený skutkový stav veci nie je nevyhnutné, bolo by v rozpore so zásadami rýchlosti, hospodárnosti a efektívnosti správneho konania. Posúdenie vhodnosti, resp. potreby nariadenia ústneho pojednávania neprislúcha účastníkovi konania, ale správnomu orgánu, a to len vtedy, pokiaľ bude mať ústne pojednávanie svoje opodstatnenie. Podľa § 3 ods. 4 Správneho poriadku „*Správne orgány sú povinné svedomite a zodpovedne sa zaoberať každou vecou, ktorá je predmetom konania, vybaviť ju včas a bez zbytočných prietahov a použiť najvhodnejšie prostriedky, ktoré vedú k správnomu vybaveniu veci. Ak to povaha veci pripúšťa, má sa správny orgán vždy pokúsiť o jej zmiernené vybavenie. Správne orgány dbajú na to, aby konanie prebiehalo hospodárne a bez zbytočného zaťažovania účastníkov konania a iných osôb.*“ Konanie je uskutočnené hospodárne, ak prebieha čo najrýchlejšie a s čo najmenšími nákladmi, aby nedochádzalo k zbytočnému zaťažovaniu subjektov správneho konania. Hospodárnosť sa posudzuje nielen z finančného, ale aj z časového hľadiska a správny orgán považuje za neefektívne nariaďovať ústne pojednávanie vtedy, keď ústne pojednávanie už nemôže prispieť k ďalšiemu objasneniu veci. Správny orgán zvážil, či by nariadenie ústneho pojednávania prispelo k objasneniu veci, pričom dospel k záveru, že nariadenie ústneho pojednávania by nezmenilo skutkový stav zdokumentovaný v inšpekčnom zázname zo dňa 11.02.2025. V tejto súvislosti poukazuje správny orgán aj na rozsudok NS SR sp. zn. 4Sžo/262/2015 zo dňa 01.12.2016, v zmysle ktorého sa „*odvolací súd nestotožnil s tým, že došlo k závažnej procesnej chybe, keď správny orgán so žalobcom neprejednal priestupok na ústnom pojednávaní, čoho následkom malo byť odňatie práva žalobcu na spravodlivý proces pred orgánom verejnej správy v zmysle čl. 46 Ústavy SR. Správny orgán sa má riadiť správnym poriadkom a nariadiť ústne pojednávanie len v prípade, ak tak ustanovuje osobitný predpis alebo v prípade, ak to vyžaduje povaha veci. Preto v preskúmanom prípade rozhodnutiami a postupom správnych orgánov nebola žalobcovi odmietnutá spravodlivosť (denegatio iustitiae). Najvyšší súd zdôrazňuje, že v konaní o správnych deliktoch sa v plnom rozsahu uplatňuje zásada písomnosti konania.*“ Ďalej správny orgán exemplifikatívne poukazuje aj na niekoľko ďalších rozsudkov, ktoré dosvedčujú jeho argumentácii (rozsudok NS SR sp. zn. 6Sžo/33/2014, sp. zn. 2Sžo/53/2013, sp. zn. 3Sžo/102/2015, sp. zn. 6Sž/19/2011, sp. zn. 6Sž/23/2011, sp. zn. 6Sž/27/2011, sp. zn. 8Sžo/52/2014, sp. zn. 2Sžp/10/2011, rozsudok Najvyššieho správneho súdu Českej republiky sp. zn. 1 As 27/2008-67 a pod.). Napokon správny orgán poukazuje na skutočnosť, že ustálená rozhodovacia prax NS SR je v súlade s novším rozhodnutím Ústavného súdu Slovenskej republiky (nález Ústavného súdu Slovenskej republiky II. ÚS 134/2014-19), v zmysle ktorého „*podľa názoru ústavného súdu v danom prípade neuskutočnenie ústneho pojednávania v konaní pred radou (správnym orgánom)*

nespôsobuje ujmu požiadavkám podľa čl. 6 ods. 1 dohovoru spočívajúcim v zachovaní princípu ústnosti, verejnosti a prítomnosti na prerokovaní veci. Správny orgán, akým bola v tomto konkrétnom prípade rada ako orgán výkonnej moci štátu, totiž nespĺňal a nespĺňa atribúty nestranného a nezávislého súdu podľa čl. 6 ods. 1 dohovoru. Verejné prerokovanie trestného obvinenia, resp. uskutočnenie ústneho pojednávania pred takýmto orgánom preto nemôže naplniť čl. 6 ods. 1 dohovoru, ktorý zaručuje takéto prerokovanie pred nestranným a nezávislým súdom (argumetum a simili PL. ÚS 12/97).“

Inšpektorát SOI so sídlom 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 výkone dohľadu a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 11.02.2025, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Listom zo dňa 29.01.2026 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. Predmetné upovedomenie bolo do elektronickej schránky právneho zástupcu účastníka konania doručené dňa 09.02.2026.

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol účastník konania poučený podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c) spolu s určením lehoty na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo d) alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Vyššie uvedené poučenie bolo právnenmu zástupcovi účastníka konania doručené spolu s inšpekčným záznamom elektronicke dňa 17.02.2025. Účastník konania nedoručil orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 ani nepreukázal splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo d) zákona č. 108/2024 Z. z.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Vzhľadom na citované ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. bolo potrebné postupovať podľa zákona č. 250/2007 Z. z. účinného do 30.06.2024.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 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.“ Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Ak ide o menej závažné porušenie

povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. “ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 č. 250/2007 Z. z.

Podľa § 24 ods. 5 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 používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona č. 250/2007 Z. z.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté aj na to, že v zmluve o dielo č. 1062023 a jej prílohe č. 1 (Všeobecné záväzné podmienky zhotoviteľa pre realizáciu) a prílohe č. 4 (Reklamačný protokol), bolo zistené viacnásobné porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť značnú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúsenosti v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti. 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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 budúca porušení zákonných ustanovení.

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

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **VELOSPRINT S s.r.o.**
sídlo: **Trnavská 40, 949 01 Nitra**
IČO: **46 904 492**

právne zastúpenému: **JUDr. Eva Matejovová, advokátka so sídlom Hollého 12, 949 01 Nitra, IČO: 42 049 423**

na základe vykonaného dohľadu, začatého dňa 20.02.2025 v prevádzkarni VELOSPRINT, Štúrova 39, Nitra a ukončeného dňa 17.03.2025 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bola zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 2829/OMP/2024,

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 účinnom do 30.06.2024, v zmysle ktorého *predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie*, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 2829/OMP/2024 bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bicykla SUPERIOR XC 859 W 18 M, uplatnenej dňa 24.10.2024,

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 účinnom do 30.06.2024 pokutu vo výške **200,- €** (slovom dvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.02.2025 vykonali inšpektori SOI dohľad v prevádzkarni VELOSPRINT, Štúrova 39, Nitra, zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 2829/OMP/2024. Výkon dohľadu bol ukončený dňa 17.03.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom

v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby. Inšpekčný záznam zo dňa 17.03.2025 bol účastníkovi konania doručený dňa 17.03.2025.

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 26.10.2022 bicykel SUPERIOR XC 859 W 18 M v celkovej hodnote 689,- €. Doklad o kúpe č. 9 zo dňa 26.10.2022 a záručný list zo dňa 26.10.2022 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu č. 2829/OMP/2024. Spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že sa dňa 24.10.2024 dostavil do prevádzkarne účastníka konania za účelom reklamácie funkčnosti bicykla, na ktorom sa začala prejavovať závada „pukania“ vychádzajúca zo stredovej časti.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 2829/OMP/2024 bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bicykla SUPERIOR XC 859 W 18 M, uplatnenej dňa 24.10.2024, čím došlo k porušeniu § 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0080/04/25 zo dňa 09.02.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 09.02.2026.

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 pracovných 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 Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené dňa 16.02.2026. Vo vyjadrení účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu uvádza, že pri výkone dohľadu inšpektormi SOI účastník konania na spotrebiteľský podnet č. 2829/OMP/2024 reagoval v tom zmysle, že v danom prípade konal výslovne na základe pokynov spotrebiteľa a v snahe vyjsť v ústrety spotrebiteľovi, ktorý pri komunikácii ohľadom väd tovaru so zamestnancami účastníka konania vyjadril svoj vyslovený nesúhlas s ponechaním tovaru na predajni za účelom posúdenia reklamácie väd tovaru dovozcom tovaru. Z uvedeného bolo zrejmé, že spotrebiteľ si neželá reklamovať predmetný tovar, resp. jeho vady, nakoľko trval na okamžitom riešení. Na základe toho zamestnanec spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o. navrhol riešenie prostredníctvom servisnej opravy bicykla, k čomu spotrebiteľ vyjadril svoj vyslovený súhlas. V danom momente preto zamestnanec účastníka konania nemal žiaden dôvod vystavovať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bicykla SUPERIOR XC 859 W18 M, keďže spotrebiteľ sa rozhodol namiesto reklamácie väd tovaru uplatniť si právo na odstránenie vady bicykla prostredníctvom servisnej zákazky. Takto bolo vydané potvrdenie spotrebiteľovi 24.10.2024 o 9.53 hodine, pričom k vyjadreniu priložil sms komunikáciu účastníka konania so spotrebiteľom. Po oprave bicykla v servise a odstránení pukavých zvukov bola spotrebiteľovi zaslaná správa o ukončení servisu dňa 24.10.2024 o 11.49 hodine. Následne až pri preberaní tovaru spotrebiteľom tento namietať cenu

servisnej zákazky. V záujme vyjdenia v ústrety spotrebiteľovi potom účastník konania postupoval tak, že odovzdal spotrebiteľovi opravený bicykel bez potreby platby za vykonaný servis. Účastník konania zdôrazňuje, že pri servise predmetného tovaru vyšlo najavo, že aj v prípade, ak by spotrebiteľ reálne reklamoval tovar, predmetná reklamácia by bola s pravdepodobnosťou hraničiacou s istotou zamietnutá ako neoprávnená. Tovar vykazoval skorodovanie stredu bicykla – ložiskovej časti, čo je dôsledkom nesprávnej starostlivosti a údržby spotrebiteľom. Na takto vzniknú vadu sa nevzťahuje záruka na tovar a preto účastník konania za ňu nezodpovedá. Predávajúci v zmysle právnych predpisov zodpovedá za vady, ktoré má vec pri prevzatí a za vady, ktoré vzniknú počas záručnej doby v dôsledku chybné výroby alebo materiálu, nie však za vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním zo strany spotrebiteľa resp. nesprávnou údržbou tovaru. Napriek tomu bol spotrebiteľovi tovar bezodplatne opravený a odovzdaný do užívania. Z uvedeného účastník konania má za to, že nedošlo z jeho strany k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z., za ktoré by zodpovedal. Účastník konania totiž v tomto prípade postupoval na základe výslovných pokynov spotrebiteľa, ktorý bol vopred poučený o svojich právach a možnostiach riešenia vzniknutého problému. Spotrebiteľ tovar nereklamoval a preto nedošlo k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 8 citovaného zákona tým, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bicykla SUPERIOR XC 859 W18 M. Napriek tomu došlo k bezplatnej oprave väd bicykla a tovar bol spotrebiteľovi odovzdaný na riadne užívanie. Tak nedošlo k porušeniu žiadnych práv spotrebiteľa v možnosti užívať tovar ako bezvadný. Rovnako tak nebol zmarený ani hlavný účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie. Napriek uvedenému však súčasne účastník konania prijal opatrenia za účelom predchádzania obdobných situácií tým, že poučil svojich zamestnancov o opatreniach a postupoch k právam spotrebiteľa. K uvedenému účastník konania prijal Internú smernicu zamestnávateľa č. 1/2025 stanovujúcu postup zamestnancov zamestnávateľa VELOSPRINT S s.r.o., v prípade reklamácií výrobkov, ktoré boli zakúpené spotrebiteľom od spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o. do 30.06.2024. Účastník konania si dovoľuje poukázať na skutočnosť, že v tomto konkrétnom prípade nevznikla spotrebiteľovi žiadna ujma a konanie spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o. vyplývalo len z inštrukcií spotrebiteľa a snahy vyjsť v ústrety zákazníkovi. Preto aj v prípade, ak by sa správny orgán nestotožnil s tvrdením účastníka konania, že nedošlo z jeho strany k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 8 citovaného zákona, podľa názoru obchodnej spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o. v danom prípade možno kontrolou zistené konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a jeho následky vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti. Preto v takom prípade účastník konania navrhuje postup podľa ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.

Dňa 20.03.2025 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie k inšpekčnému záznamu. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že po obdržaní inšpekčného záznamu obratom informoval svojich zamestnancov o výsledkoch zistení kontroly s tým, že upozornil na povinnosť dodržiavania ustanovení § 18 ods. 7, § 18 ods. 8 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. Účastník konania vypracoval aj Internú smernicu, s ktorou boli oboznámení všetci zamestnanci s tým, že interná smernica je pre nich záväzná a jej nedodržiavanie predstavuje porušenie pracovnej disciplíny v pracovnom pomere. Uvedenú smernicu zároveň priložil k svojmu vyjadreniu. V tomto konkrétnom prípade tu podľa účastníka konania bola maximálna snaha vyjsť zákazníkovi v ústrety, keď tento žiadal okamžité doriešenie vzniknutej závady na bicykli. S ohľadom na skutočnosť, že sa jednalo o vadu bicykla vzniknutú používaním a následným opotrebením, je zrejmé, že aj v prípade riadneho zaevidovania reklamácie do evidencie a vydania dokladu zákazníkovi potvrdzujúceho uplatnenia reklamácie by výsledok reklamačného konania bol rovnaký ako v skutočnosti nastal. Na strane spotrebiteľa preto týmto konaním resp. opomenutím konania nevznikla žiadna škoda. Účastník konania však vykoná všetky potrebné kroky, aby sa takáto situácia v budúcnosti nezopakovala a zákazníkovi bol v prípade

reklamovania väd tovaru vystavený doklad o uplatnení reklamácie. Súčasne účastník konania informoval svojich zamestnancov, že v prípade reklamácií výrobkov, ktoré boli zakúpené spotrebiteľom od 01.07.2024 je právna úprava uplatňovania zodpovednosti za vady predanej veci komplexne obsiahnutá v zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Dňa 26.02.2025 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 2829/OMP/2024. Účastník konania vo svojom vyjadrení poukázal na to, že spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že navštívil predajňu za účelom reklamácie funkčnosti bicykla dňa 24.10.2024 o 9.55 hodine, s tým, že na bicykli sa začala prejavovať závada pukania vychádzajúceho zo stredovej časti. Podľa tvrdenia spotrebiteľa: „poprosil technika, či je možné to urobiť ešte v ten deň, ak sa nebude jednať o veľkú závadu, vzhľadom k tomu, že do predajne museli cestovať niekoľko desiatok kilometrov“. V skutočnosti však spotrebiteľ dôrazne žiadal, aby vec bola doriešená obratom. Nesúhlasil s tým, aby závada bola doriešená v rámci bežného reklamačného postupu, nakoľko technik ho upozornil, že postup je v takom prípade taký, že vadu posúdi dovozca tovaru, čo môže trvať niekoľko dní. Následne, ak bude reklamácia opodstatnená, sa vada opraví, o čom bude spotrebiteľ informovaný prostredníctvom sms. Takýto postup však spotrebiteľ odmietal, trval na tom, aby bicykel bol opravený na počkanie v tento konkrétny deň a výslovne nesúhlasil s postupom v rámci reklamácie, ako bol navrhovaný servisným technikom. V snahe vyjsť zákazníkovi v ústrety preto technik navrhol, že v tento deň teda zrealizuje opravu bicykla ako servisnú zákazku, aby zákazník nemusel chodiť 2x na predajňu, s čím zákazník súhlasil, keďže nebol z Nitry. Preto zákazníkovi nebol vystavený doklad potvrdzujúci uplatnenie reklamácie a následne ani písomný doklad o vybavení reklamácie. Po kontrole stredového zloženia bicykla technik zistil, že bicykel bol značne skorodovaný z dôvodu nesprávnej údržby spotrebiteľom, čo nie je vada tovaru, pre ktorú by bolo možné uznať reklamáciu ako oprávnenú. K námietke spotrebiteľa, že: „sa jedná o výrobok určený do exteriéru – horský bicykel, ktorý bol používaný jednou osobou, ženou, ku dňu reklamácie cca 1000 – 1200 km, jazdený v suchom počasí v letných mesiacoch cca 120 hodín celého času, väčšinou roviny cyklotrasy, skladovaný v suchom prostredí rodinného domu, teda boli dodržané všetky podmienky záruky. Jedná sa o horský bicykel, určený aj do terénu, takže konštrukčne by tento výrobok mal byť stavany, aby odolal intenzívnejšie poveternostným vplyvom. Navyše rám je hliníkový a ten predsa nehrdzavie“ účastník konania uviedol, že skorodovaný nebol hliníkový rám bicykla, ale stred bicykla – ložisková časť. Okrem toho, korózia bicykla mohla nastať nielen v dôsledku jeho prevádzky, ale aj nesprávnej starostlivosti a údržby spotrebiteľom. Skutočnosť však bola taká, že opravovaná časť bicykla bola skorodovaná, vyžadovala si vyčistenie a namazanie, čím bola závada zo strany spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o. odstránená. Skutočnosť, že k uvedenému neboli vystavené doklady ako pri reklamácií veci, vyplývali len a len z toho, že spotrebiteľ rezolútne nesúhlasil s ponechaním bicykla na reklamačné konanie. Jednalo sa zo strany spoločnosti o snahu vyjsť zákazníkovi v ústrety a doriešiť k spokojnosti jeho požiadavku. Zákazník výslovne súhlasil s doriešením záležitosti v daný deň ako servisnej zákazky. Následne však pri preberaní bicykla odmietol za uskutočnenú opravu zaplatiť požadovanú odplatu. Pritom závada bola na bicykli riadne odstránená a na servisnom stojane sa už neprejavovala pukavými zvukmi (následné tvrdenie zákazníka, že vada nebola odstránená, dokonca sa ešte zvýraznila, je ničím nepodložené). Nakoľko zákazník nebol ochotný servis zaplatiť a vytváral s manželkou neprimeraný nátlak na servisných technikov, tak v rámci rýchleho ukončenia prípadu k spokojnosti zákazníka, sa servisní technici rozhodli po konzultácii, že spotrebiteľovi teda servis nebude účtovaný. Na predmetnom tovare bola realizovaná garančná prehliadka. Počas jej výkonu spotrebiteľ nenamietal existenciu pukavých zvukov. Nie je však pravdou, že by bol spotrebiteľ ktorýmkoľvek zamestnancom firmy pri servise bicykla povzbudzovaný vo využívaní bicykla aj napriek existujúcim pukavým zvukom s tým, že má počkať tesne pred koniec uplynutia záručnej doby a potom s bicyklom prísť. Takýmto spôsobom spoločnosť VELOSPRINT S s.r.o.

nepostupuje, nakoľko ak sa na bicykli prejavuje nejaká závada, túto je potrebné riešiť čo možno najskôr, aby sa predišlo ďalšiemu zhoršovaniu stavu komponentov. Na základe vyššie uvedeného účastník konania uviedol, že sa v danej situácii snažil vyjsť v ústrety zákazníkovi tak, aby bol tento spokojný, pracujúc s podmienkami, aké si stanovil priamo samotný zákazník. Keďže vada na bicykli bola riadne zo strany spoločnosti odstránená, zákazníkovi nebolo za servis bicykla v konečnom efekte nič účtované, nedošlo k vzniku žiadnej ujmy na právach spotrebiteľa, pre ktorú by musela byť spoločnosť v tomto konaní sankcionovaná. Hoci spoločnosť VELOSPRINT S s.r.o. trvá na skutočnosti, že na vzniknutú vadu sa nevzťahuje záruka, napriek tomu došlo k naplneniu ustanovenia § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého, ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624). Súčasne účastník konania poučil svojich servisných technikov, aby prijali také opatrenia a postupovali v súlade so zákonom, aby nedochádzalo k porušovaniu práv spotrebiteľa, prioritne, aby bol zákazník upozornený, že v prípade, že si neželá využiť reklamáciu tovaru, ale postupovať cestou servisnej opravy, aby o tomto bol riadne vyhotovený písomný záznam podpísaný oboma účastníkmi, ako aj aby bol spotrebiteľ vopred poučený o predpokladanej výške platby za takto vykonaný zásah do bicykla. Zamestnancov spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o. úprimne mrzí vzniknutá situácia, kedy v snahe byť ústretoví napokon nedošlo k doriešeniu záležitosti k spokojnosti spotrebiteľa, nakoľko spokojnosť svojich zákazníkov je prvoradým cieľom spoločnosti VELOSPRINT S s.r.o.. V prílohe svojho vyjadrenia účastník konania predložil evidenciu reklamácií za rok 2024 a e-mailovú komunikáciu so spotrebiteľom - automaticky generovanú e-mailovú správu zo dňa 29.10.2024 k vyjadreniu názoru spotrebiteľa.

K tomu správny orgán uvádza, že sa nestotožňuje s názorom účastníka konania, že nedošlo k porušeniu § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. Zo spisového materiálu v predmetnej veci je zrejmé, že spotrebiteľ sa dňa 24.10.2024 dostavil do prevádzkarne účastníka konania z dôvodu vyskytnutia sa vady na bicykli SUPERIOR XC 859 W 18 M počas trvania záručnej doby a reklamovaný bicykel odovzdal účastníkovi konania. V tejto súvislosti správny orgán uvádza, že reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, pričom uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie. Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal existenciu dohody so spotrebiteľom o mimozáručnej servisnej zákazke. Naopak z vyjadrenia spotrebiteľa vyplýva, že navštívil predajňu účastníka konania za účelom reklamácie funkčnosti bicykla a prijímacieho technika informoval, že chce uplatniť reklamáciu. V tejto súvislosti správny orgán dáva do pozornosti, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, pričom uvedené ustanovenie požaduje splnenie tejto povinnosti bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie. Zároveň správny orgán dodáva, že v prípade, ak spotrebiteľ preukázateľne neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený reklamáciu zamietnuť z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 22a) 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.“

Taktiež je potrebné uviesť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Taktiež správny orgán dáva do pozornosti, že uvedený správny delikt patrí medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí, pričom zákon neumožňuje správnomu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty.

Ďalej správny orgán uvádza, že síce pozitívne vníma prijatie opatrení zo strany účastníka konania za účelom predchádzania obdobných situácií, avšak odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 výkone dohľadu a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 17.03.2025, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia

podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. “ Vzhľadom na citované ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. bolo potrebné postupovať podľa zákona č. 250/2007 Z. z. účinného do 30.06.2024.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 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.“ Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 č. 250/2007 Z. z.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti. 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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.