

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0201/07/22

Dňa: 23.12.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 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 a 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, v súlade § 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: **GE 8 Slovakia s. r. o.**
sídлом: **Dlhý rad 16, 085 01 Bardejov**
IČO: **43 956 360**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

- **neupierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov – podľa § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania v rozpore s § 632 Občianskeho zákonníka nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prijatí objednávky na časť objednávky úpravy bytu pre bezbariérovú kúpeľňu, na ktorú dňa 08.08.2022 vystavil faktúru č. 202208; krycí list rozpočtu zo dňa 08.08.2022; ako aj súpis prevedených prác zo dňa 08.08.2022, pričom k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie,
- **vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie – podľa § 18 ods. 4 zákona**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania reklamáciu väd poskytnutej služby - rekonštrukčné práce kúpeľne WC a bytového jadra uplatnenú dňa 24.08.2022 nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie čo bolo,

zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa **03.11.2022** vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj za čo mu,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **600,00 €**, slovom **šesťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – **02010722**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 03.11.2022 bola ukončená kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „Inšpektor SOI“) zameraná na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. PO 523/22, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa neupierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. A to tým, že účastník konania v rozpore s § 632 č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej len „Občiansky zákonník“) nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prijatí objednávky na časť objednávky úpravy bytu pre bezbariérovú kúpeľňu, na ktorú dňa 08.08.2022 vystavil faktúru č. 202208; krycí list rozpočtu zo dňa 08.08.2022; ako aj súpis prevedených prác zo dňa 08.08.2022, pričom k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie

Podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.*

Zároveň svojim konaním účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spotrebiteľ v liste zo dňa 16.08.2022 doručeným účastníkovi konania dňa 24.08.2022 uplatnil reklamáciu väd poskytnutej služby, ktorou boli rekonštrukčné práce WC a bytového jadra. V reklamacii poukázal na vady v časti WC *ako obklad, ktorý bol len do polovice, zle zašpárovaný, obklad sa vysúva- vyčnieva na jednom mieste, dlažba nie je kvalitná, akoby vyradený tovar, krivá zárubňa, namiesto 80 cm je 70 cm, steny nedokončené.*

V časti kuchyňa spotrebiteľ rovnako poukázal na viaceré nedostatky a to *nedomaľované steny, v kútoch pod plafónom a nad zemou sú diery- vyčnieva sieťka, podlaha kazová, oddeľuje sa, na lištách sú viditeľné otvory, na lištách sú zlé koncovky,, v jednom kúte nie sú vôbec, na lištách je zlý silikón, zárubne nie sú 80 cm ale 70 cm, stena je viditeľne krivá, namiesto čoho, čo sme chceli je urobená stena krivá, objednali sme múrik pri sporáku alebo oblúk, čo nebolo urobené, po vybití zárubne nedokončená stena, prechodové lišty sú nekvalitne a zle urobené, na okrajoch steny uložené lišty kovové zle držia, sú prilepené lepidlom mamut. Podlaha je kazová, na stene poškodená maľovka v chodbe, poškodený domový vrátnik, nefungujúci zvonček do bytu. V časti kúpeľňa obklad nie je na celých stenách len do 1/2 stien, nie je riadne zašpárovaný, na určitých viditeľných miestach vyčnieva, v sprche sa šparovka kruší, rozsypáva sa, v sprche je zle*

urobený silikón, poškodený, v sprche nie je obklad až po plafón, dlažba je kazová, zle vykonané špárovanie, ventilácia slabo drží, nie je kvalitne uchytená, krivý prah, lišta odchádza, dvierka na sprchovacej kabíne sa zle zatvárajú, vyteká voda.

Z inšpekčného záznamu je zrejmé, že účastník konania nepredložil relevantný dôkaz o tom, kedy a akým spôsobom bola predmetná reklamácia vybavená. Účastník konania vo svojom vyjadrení ku kontrole uviedol, že sa so spotrebiteľkou nevie telefonicky spojiť, dvere neotvára, komunikácia bola iba cez SMS správy.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Kontrola inšpektormi SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z uvedeného je zrejmé, že rozhodujúcim stavom je stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Upieraním práv spotrebiteľovi podľa § 3 a nevybavením reklamácie v čase a spôsobom podľa zákona, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. b) a § 18 ods. 4 zákona. Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá v plnom rozsahu.

Na základe vyššie uvedených skutočností bolo začatie správneho konania účastníkovi konania oznámené listom spis. zn.: P/0201/07/22 zo dňa 01.12.2022 (ďalej len „oznámenie o začatí správneho konania“) úspešným doručením do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 06.12.2022.

Správny orgán dal účastníkovi konania v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania však svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať 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.*

Uvedené zákonné ustanovenie obsahuje zákaz pre predávajúceho konať spôsobom, ktorým by uprel spotrebiteľovi niektoré zo zákonom priznaných práv. S poukazom na § 632 Občianskeho zákonníka bolo povinnosťou účastníka konania ako zhotoviteľa vydať spotrebiteľovi ako objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky na časť objednávky so zákonom stanovenými obsahovými náležitosťami, čo však účastník konania nesplnil. Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa nemôže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Takéto konanie je preto spôsobilé porušiť právo spotrebiteľa ako objednávateľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Z krycieho listu rozpočtu stavby: úprava bytu pre bezbariérovú kúpeľňu zo dňa 16.02.2022 je zrejma celková cena s DPH 5085,670 eur. Zároveň je z podkladu pre rozhodnutie preukázané, že účastník konania vystavil dňa 08.08.2022 faktúru č. 202208 za práce nad rámec cenovej ponuky v celkovej hodnote 2618,04 eur. Krycí list rozpočtu, ako aj súpis prevedených prác stavby: úprava bytu pre bezbariérovú kúpeľňu bol vystavený dňa 08.08.2022. Na základe vyššie uvedeného je nesporné porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa neupierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Správny orgán považuje za nevyhnutné poukázať aj na absenciu jednej z náležitostí potvrdenia o prijatí objednávky (krycí list rozpočtu) zo dňa 16.02.2022 v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka. Z predložených podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že v cenovej ponuke, rozpočte ani z faktúry nie je zřejmý čas zhotovenia diela.

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

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva predovšetkým povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu po určení spôsobu vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia spotrebiteľa v lehote ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie na základe odborného posúdenia vady.

Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim.

Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odstráni nedostatky, ktoré sú v reklamacii vytýkané, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Predpokladom plnenia týchto zákonných povinností predávajúceho je však splnenie povinnosti prijať reklamáciu. Avšak reklamáciu možno považovať za vybavenú len vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie.

Z podkladu pre rozhodnutie (inšpekčného záznamu) nie je zrejmé, že účastník konania predmetnú reklamáciu rekonštruovaných častí uplatnenú dňa 24.08.2022 vybavil. K vyjadreniu účastníka konania ku kontrole a to, že sa so spotrebiteľkou nevedel telefonicky spojiť, dvere neotvárala a komunikácia bola len prostredníctvom SMS správ správny orgán uvádza, že tento orgánu kontroly nepredložil žiadny relevantný dôkaz, ktorým by predmetné tvrdenie podporil.

Správny orgán zároveň uvádza, že v zmysle ust. § 34 ods. 3 Správneho poriadku je *účastník konania povinný navrhnuť na podporu svojich tvrdení dôkazy, ktoré sú mu známe*, účastník konania však v zmysle uvedeného ustanovenia nepostupoval a na podporu svojich tvrdení relevantné dôkazy správneho orgánu nepredložil.

Správny orgán taktiež poznamenáva, že neuhradenie celkovej dlžnej sumy nemá vplyv na zákonnosť uplatnenia práva spotrebiteľa na reklamáciu. Posudzovanie nároku na uhradenie celkovej sumy za dielo je v kompetencii príslušných súdov SR.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa zároveň riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku.

Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku a § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol i na skutočnosť, že účel zákona poskytujúceho zvýšenú ochranu práv spotrebiteľov nebol z dôvodu protiprávneho konania účastníka konania v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Porušenie povinností predávajúceho v súvislosti s vybavovaním reklamácií nemožno hodnotiť ako zanedbateľné vzhľadom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa a nespochybniteľná je najmä dôležitosť včasného vybavenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno opomenúť, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ako aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Rovnako správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce vtom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Správny orgán, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby

v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.